

Mari Kemppainen

Opas Kajaanin ammattikorkeakoulun kansainvälisille opiskelijoille palvelumuotoilun keinoin

Restonomi

Aktiviteettimatkailun ko.

Syksy 2017



KAJAANIN
AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiivistelmä

Tekijä: Kemppainen Mari

Työn nimi: Opas Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijoille palvelumuotoilun keinoin

Tutkintonimike: Restonomi (AMK), matkailun koulutusohjelma

Asiasanat: Kansainväliset opiskelijat, kvantitatiivinen tutkimus, kvalitatiivinen tutkimus, teemahaastattelu, palvelumuotoilu

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kajaanin ammattikorkeakoulun (KAMK) opiskelijakunta KAMO (KAMO). KAMO toimii opiskelijoiden lakisääteisenä edunvalvonta- ja palveluorganisaationa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijakunnalle sähköinen opas, jota kansainväliset opiskelijat voivat hyödyntää asuessaan ja asioiessaan Suomessa sekä kansainväliset-tuutorit (kv-tuutorit) voivat hyödyntää tuutorointi toiminnassaan.

Opinnäytetyössä hyödynnettiin määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusmenetelmää lähettämällä kyselykohderyhmälle kartoittamaan ongelmatilanteita. Alkukartoituksen jälkeen valittiin viisi vapaaehtoista jatkohaastatteluun, jonka avulla syvennyttiin ongelmatilanteisiin teemahaastattelun muodossa. Kyselyn ja haastattelun jälkeen tutkimustietoa saatiin tarpeeksi sähköisen tutkimateriaalin työstämiseen kv-tuutoreita sekä kansainvälisiä opiskelijoita varten. Sähköinen opas sisältää vinkkejä ja linkkejä arkea helpottaville sivustoille ja etenkin ensimmäiselle viikolle kansainvälisiä opiskelijoita varten Suomessa.

Tarkoituksena oli mahdollistaa kansainvälisille opiskelijoille helpon tiedonhaun mahdollisuus tarpeellisiin arkisiin toimiin asioidessa koulumaailman ulkopuolella ja kehittää kv-tuutoreiden valmiuksia toimia yhä palvelulähtöisemmin tuutorointi tehtävissään. Työn avulla kehitettiin palvelumuotoilun osaamista ja palvelupolun ymmärtämistä sekä asiakasymmärrystä erilaisessa kulttuurillisessa ympäristössä.

Kehittämistehtävänä oli selvittää: kansainvälisten opiskelijoiden suurimmat haasteet ja ongelmatilanteet asuessaan ja asioidessaan Suomessa sekä tuottaa opas, joka auttaa kansainvälisiä opiskelijoita selviämään arkisista haasteista koulumaailman ulkopuolella asioiden hoidossa. Pohdinnassa mietitään miten opas voi auttaa kv-tuutoreita tuutoroinnissa. Opas on sähköinen PDF-tiedosto, joka on saatavilla KAMOn kotisivuilla sekä KAMKn kansainvälisille opiskelijoille tarkoitettulla välilehdellä.

Abstract

Author: Kempainen Mari

Title of the Publication: Guide for international students in Kajaani University of Applied Sciences with service design

Degree Title: Bachelor of Hospitality Management

Keywords: International student, quantitative research, qualitative research, focused interview, service design

The commissioner of this thesis was the Student Union KAMO (KAMO) of the Kajaani University of Applied Sciences (KAMK). KAMO is a students' statutory organization that represents and promotes students' interests. The purpose of this thesis was to plan and execute an electronic guide for international students at KAMK to help them while living and running errands in Finland. The guide will be also used by international tutors who can utilize it in their tutoring tasks.

This research used quantitative and qualitative methods. The data was collected via a questionnaire which was sent to the target group to discover international students' common challenges in everyday life. After the first survey, five volunteers were chosen for the theme interview to gain more conclusive information. The data, gathered through the questionnaire and the interviews, was then used for preparation of the electronic guide. The electronic guide contains tips and links to different websites to ease international students' daily life, especially in their first weeks in Finland.

The objective of the electronic guide was to enable easy access to information on daily activities outside of the school area for international students. The electronic guide improves the readiness of the international tutors to be even more efficient with tutoring tasks. During the process of the thesis, the skills in the service design, the understanding of the customer journey and the customer understanding in culturally different environment were improved.

The development task of the thesis was to examine the common challenges and the situations while living and running errands in Finland. With the results, the electronic guide was made to help the international students in their daily challenges outside of the school area. In the reflection, the aid of the electronic guide in the work of the tutors is examined. The guide is in electronic PDF-format, which is available on the internet on the KAMOs homepage and in the KAMK's homepages for international students.

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	1
2	KANSAINVÄLINEN OPISKELIJA VAIHTO- JA TUTKINTO-OPISKELIJANA.....	2
2.1	Mikä on kulttuuria	3
2.2	Palvelukulttuuri.....	3
2.3	Opiskelijakunta KAMO	5
2.3.1	Kansainväliset asiat	6
3	PALVELUMUOTOILU	8
3.1	Asiakasymmärrys.....	8
3.2	Palvelupolku.....	10
3.3	Palvelumuotoilu ja tuotekehitys tutkimuksen suunnittelussa.....	11
4	TUTKIMUKSELLINEN OPINNÄYTETYÖ.....	13
4.1	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä opinnäytetyössä	13
4.1.1	Reliabiliteetti ja validiteetti	15
4.1.2	Kyselytutkimus.....	15
4.2	Teemahaastattelu kvantitatiivisen tutkimuksen tukena	16
5	KANSAINVÄLISTEN OPISKELIJOIDEN HAASTEET ARJESSA	18
5.1	Kyselyn suunnittelu ja toteutus	18
5.1.1	Kyselylomakkeen rakenne	19
5.2	Kyselytulosten käsittely ja analyysi.....	20
5.3	Teemahaastattelun suunnittelu ja toteutus	21
5.4	Haastatteluaineiston käsittely ja analyysi.....	22
6	OPAS.....	23
6.1	Oppaan suunnittelu	23
6.2	Oppaan toteutus.....	24
7	TUTKIMUSTULOKSET	26
7.1	Asuminen Kajaanissa.....	28
7.2	Julkinen liikenne ja asiointi	30
8	YHTEENVETO.....	33
9	POHDINTA	35

LÄHTEET.....	38
--------------	----

Liitteet

1 JOHDANTO

Kajaanin ammattikorkeakoulussa (KAMK) opiskelee vuosittain noin 100 kansainvälistä vaihto- ja tutkinto-opiskelijaa yhteensä. Kansainväliset opiskelijat kohtaavat kulttuurillisia ja uusia haasteita sekä ongelmia saapuessaan ja asuessaan Suomessa. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa kansainvälisille opiskelijoille opas, jossa tuodaan ratkaisuja tutkimuksen avulla esiin tullessiin arjen haasteisiin, jotka helpottavat heitä koulumaailma ulkopuolella etenkin heidän ensimmäisillä viikoilla Suomessa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää KAMK:ssa opiskelevien kansainvälisten opiskelijoiden yleisimmät haasteet ja ongelmatilanteet asuessaan ja asioidessaan Suomessa, koulumaailman ulkopuolella. Opinnäytetyössä alkukartoituskysely toteutettiin kvantitatiivisen tutkimuksen eli määrällisen tutkimusmuodon avulla. Kartoittavan kyselyn jälkeen näihin ongelmatilanteisiin syvennyttiin kvalitatiivisen eli laadullisen teemahaastattelun avulla ja lopulta tutkimustulosten avulla työstettiin opas. Opinnäytetyön kyselyn ja haastattelun tuloksien perusteella työstetyn englanninkielisen oppaan avulla, pyrittiin tuomaan helpotusta ja ratkaisuja yhteistyössä Kajaanin ammattikorkeakoulun Opiskelijakunta KAMOn (KAMO) kanssa. Opinnäytetyö auttaa kansainvälisiä opiskelijoita kohtaamaan koulun ulkopuoliset haasteet sekä helpottamaan ja syventämään kansainvälisten tuutorien (kv-tuutori) tietoisuutta kansainvälisen opiskelijoiden kohtaamista yleisimmistä haasteista. Tämän opinnäytetyön tulosten avulla, voidaan myös laatia jatkokoulutusmateriaalia kv-tuutorien käyttöön ja koulukseen.

Opinnäytetyön toimeksiantajan toimii KAMO, joka pyrkii toiminnallaan helpottamaan niin suomalaisten kuin kansainvälisten opiskelijoiden aloituspäiviä koulussa tuutoroinnin avulla sekä heidän saapuessaan Suomeen. Kv-tuutorit ottavat kansainväliset opiskelijat vastaan pääsääntöisesti juna- ja linja-autoasemilla sekä opiskelijoille varatuilla asunnoilla.

Opinnäytetyö etenee tutkimusmenetelmien kuvausten kautta palvelumuotoiluun sekä opinnäytetyön taustoittavaan kulttuurilliseen teoriaan. Palvelumuotoilussa perehdytään palvelupolkuun ja asiakasymmärrykseen sekä palvelumuotoilun avulla oppaan toimivuuteen. Viidennessä luvussa 5. Kansainvälisten opiskelijoiden haasteet arjessa, jossa esitellään tutkimuksen vaiheet vaiheittain tutkimustulosten kanssa. Pohdinnassa käsitellään opinnäytetyöprosessin kokonaisuutta ja tuodaan esille opinnäytetyöprosessin haasteet sekä onnistumiset. Opinnäytetyössä paneudutaan palvelumuotoiluun, palvelupolkuun ja asiakasymmärrykseen, joita käytetään apuna kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen tutkimusmenetelmään. Taustoittavaksi teoriaksi käsitellään kulttuuria ja kulttuurillisia eroja.

2 KANSAINVÄLINEN OPISKELIJA VAIHTO- JA TUTKINTO-OPISKELIJANA

Suomen opetusministeriö pyrkii erilaisten toimenpiteiden ja lakimuutosten avulla muovamaan Suomea avoimemmaksi ja kansainväliseksi maaksi vuoteen 2025 mennessä, joka on kulttuuriltaan ja kieleltään rikkaampi kuin tänä päivänä. Opetus- ja kulttuuriministeriön ohjausryhmä esittää, että jokaisen korkeakoulun tulee laatia kansainvälisen toiminnan tavoitteet sekä niitä tukevat toimenpiteet, jotta korkeakoulut profiloituisivat aidosti kansainvälisiksi korkeakouluyhteisöiksi opetuksen laadusta tinkimättä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016, 2-6.) Opetusministeriön Grahn-Laasosen (2016, 3) mukaan Suomi on avoin ja kiinnostava maa niin kulttuurillisesti ja kansainvälisestikin, mutta etenkin kansainvälisesti maamme tulee kehittyä huomattavasti.

Korkeakouluihin hakeneet ulkomaalaiset opiskelijat pyritään kotouttamaan ja sisällyttämään korkeakoulujen opintoihin ja suomalaiseen opiskelukulttuuriin yhä paremmin. Vaihto-opiskelijoiden kielikoulutus on tärkeää, joka mahdollistaa myös suomalaisten opiskelijoiden kotikansainvälistymisen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017, 19-20.) Kotikansainvälistymistä ja liikkuvuusjaksoja pyritään sisällyttämään jatkossa opiskelijoiden opintoihin sekä henkilöstön työnkuvaan luonnollisesti, jotta jatkossa Suomalaisista korkeakoulujen opiskelijoista saadaan koulutettua henkilöitä, jotka ovat halukkaita ja kykeneviä toimimaan kansainvälisessä ja monikulttuurisissa toimintaympäristöissä (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2017, 3). Kotikansainvälistymistä ovat erilaiset menetelmät korkeakouluympäristössä, joilla pystytään kehittämään opiskelijoiden kansainvälisiä valmiuksia. Tutkinto- ja vaihto-opiskelijoiden kanssa kohtaamiset ja yhteistyö ulkomaalaisten vierailijoiden kanssa antavat vahvan pohjan kotikansainvälistymiselle korkeakouluissa. Myös suomenkielisten opiskelijoiden on mahdollisuus suorittaa koko tutkinto tai kursseja englannin kielellä. (KAMK kotisivut. Kotikansainvälistyminen 2017.)

Maahanmuuttajille sekä opiskelijoille Suomi voi olla yksi haastavammista maista kotoutua kielimuurin, ilmaston ja tapojen vuoksi. Suomalaiset kommunikoivat verkkaisesti ja ilmeettömästi, joka voi koitua avoimen ja aktiivisen maahanmuuttajan tai kansainvälisen opiskelijan henkilön kohtaloksi; suomalainen kokee tämän usein tunkeilevaksi. Ulkomaalaisilta odotetaan kärsivällisyyttä tutustuessaan ja kommunikoidessaan suomalaisten kanssa. (Pitkänen 1997, 23.)

2.1 Mikä on kulttuuria

Kulttuuri sanan taustalla on latinalainen verbi colore, joka alun perin on tarkoittanut kiinteää asumista ja siihen liittyviä käytäntöjä, kuten maanviljelyä. Kulttuuri käsitteeseen kuuluu vahvasti pysyvyyden elementit kuten suhteellisen pysyvät asiat ja tuleville sukupolville siirrettävät pysyvät, mutta kuitenkin muunnettavissa olevat asiat. Kulttuuria lähestytään usein perinteisesti postmodernismin näkökulmasta. (Martikainen 2006, 11-12.) Käsitteys perinteisestä kulttuurista on antropologi Edward B. Tyliron mukaan (2006 11-12) kulttuuri on monimutkainen kokonaisuus, joka sisältää tiedon, tavat ja taidot sekä kaikki muut näkemykset, kyvyt ja tavat, jotka ihminen on saanut ollessaan yhteisönsä jäsen. Tämän perinteisen kulttuurin määritelmän mukaan, kulttuuri esineellisestään ja kulttuurin tutkiminen jää helposti vain mitattavien piirteiden huomioimiseen. (Martikainen 2006, 12-13.)

Postmoderni määritelmä liittyy Clifford Geerzin kulttuurin määritelmään. Määritelmän mukaan kulttuuri nähdään olevan ihmisten tapoja toimia ja tuoda merkitystä, kuten miten he kommunikoivat sekä ymmärtävät toisiaan ja itseään. Postmodernin kulttuurikäsitteen avulla, kulttuuri nähdään jatkuvana prosessina jolla ei ole loppua ja se muuttuu jatkuvasti sosiaalisen kanssakäymisen myötä. (Martikainen 2006, 13.)

Taustalla oleva kulttuurikäsite vaikuttaa ymmärrykseen kulttuurista. Kulttuuriobjekteina pidetään kuitenkin lähes aina vähintään seuraavia asioita; arvoja, normeja, moraalialueita, uskontoa, aatteita, ideologioita ja ihmisten elämässä esiintyviä toimintamalleja kuten puhekieltä eri tilanteissa, kasvatusta- ja koulutustapoja, talouselämän toimintamalleja ja oikeuskäytänteitä. Vallitsevana ja suurimpana kulttuurillisena objektina ihmiset usein näkevät kirjoitetun ja puhutun kielen. (Rauhala 2005, 61, 71.)

2.2 Palvelukulttuuri

Kulttuurilla on suuri vaikutus ihmisten toimiin, moraalisiin ja asenteisiin. Yhteiskunnassa kulttuuri tarkoittaa arvoja ja niiden yhdistelmiä, asenteita ja erilaisia menettelytapoja, jotka siirtyvät aina sukupolvelta toiselle. Palvelukulttuurin painopisteet voivat vaihdella maittain, kuten länsimaissa ja Aasiassa arvostetaan erilaisia asioita, mitä kauempana palvelukulttuurit ovat toisistaan, sitä suurempia mahdollisia eroavaisuuksia esiintyy. (Ylikoski 200, 82.)

Suomalaisten kokema hyvä palvelu voi poiketa siitä, miten ulkomaalainen asiakas kokee hyvän palvelun. Kun suomalainen asiakaspalvelija kohtaa ulkomaalaisen asiakkaan, tulee hänen tiedostaen muuttaa käytöstään toiseen kieleen ja mahdollisesti muuttaa tapoja kuten totuttuja kohtelaisuuksia. Eri kulttuureissa ja eri maissa käsitys muun muassa kohtelaisuuksista, viestintätyyleistä, hierarkiasta ja yksilön sekä ryhmän toiminnasta voivat vaihdella huomattavasti. Ulkomaalainen asiakas toivoo saavansa sellaista palvelua, joka sopii hänelle, maasta ja asiakaspalvelijan kansalaisuudesta riippumatta. (Nieminen 2014, 31-33.)

Ihmisillä on omat näkemykset siitä, miten he kuvailisivat itseään tai omaa kulttuuriaan ja esimerkiksi suomalaisia. Eri kansalaisuuksia koskevat yleistykset eli stereotypiat ovat voimakkaita etenkin silloin, kun henkilöllä ei ole omakohtaista kokemusta kulttuurista ja tällöin he hakevat helposti vahvistusta stereotypioista. Yleistykset voivat olla hyödyllisiä asiakaspalvelutilanteissa, kun esimerkiksi suomalainen kohtaa kiinalaisen asiakkaan, sillä näiden maiden hierarkian valtaetäisyydet ovat suuret verrattuna toisiinsa, joka vaikuttaa asiakaspalvelutilanteisiin. (Nieminen 2014, 45. 75-77.)

Kansainvälisen asiakkaan odotukset ovat kytköksissä aikaisemmin koettuihin asiakaspalvelutilanteisiin. Tiedostamatta sekä tiedostaen asiakas vertaa suomalaisten toimintatapojen oman maan asiakaspalvelukulttuuriin, jolloin jo ensikosketus Suomeen saapuessa antaa ensivaikutelman asiakaspalvelijoiden toiminnasta. Jos asiakaspalvelijan käytös ei vastaa asiakkaan oman kulttuurin tapoja ja asiakkaan omia aikaisempia koettuja kokemuksia, ei asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille synny luottamusta. (Nieminen 2014, 33.)

Etenkin virastojen palveluissa toiminnot ja palvelut toteutetaan tietynlaisen kaavan mukaan, josta asiakkaalla on ennakkokäsitys. Asiakas odottaa palvelun sujuvan kuten aikaisemminkin, mutta asiakas voidaan yllättää joko positiivisesti tai negatiivisesti, poikkeamalla tutuista käytänteistä. Positiivisena yllätyksenä asiakas voi kokea palvelun jouhevuuden ja asiakaspalvelijan ammattitaidon. Negatiivisena asiakas voi kokea palvelun hitauden tai asiakaspalvelijan kokemattomuuden. (Yliskoski 2000, 89.)

Kommunikaatio tapahtuu pääsääntöisesti kielen eri muotojen avulla, pääsääntöisesti puhumalla tai kirjoittamalla. Erityisesti kielen siirtäminen sukupolvelta toiselle näkyy erityisen vahvasti kulttuurissa. Myös ihmisten tavat siirtyvät helposti sukupolvelta toiselle sekä kansallisesti levittäen tapoja ympäriinsä ja ottaen myös vaikutteita muista tavoista. (Rauhala 2005, 72-73.)

Usea ulkomaalainen kokee, että suomalaiset ovat ujoja puhumaan englantia, että heidän käytös keskustelutilanteissa voi vaikuttaa etäiseltä. Suomalaisille on normaalia olla hiljaa

keskustelutilanteissa ja se on hyväksyttävää heidän mielestään. Henkilöiden kotimaa ja kulttuuritausta vaikuttavat, miten he kokevat suomalaisten kommunikoinnin. Esimerkiksi aasialaisten näkökulmasta suomalaiset kommunikoivat suorapuheisesti, joka voidaan ajoittain tulkita epäkohteliaaksi, mutta taas esimerkiksi amerikkalaiselle tämä voi olla positiivinen tapa kommunikoida. (Alho 1994, 53-54.)

2.3 Opiskelijakunta KAMO

Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijakunta toimii KAMKn lakisääteisenä edunvalvontaa ja palveluorganisaationa sekä tarjoaa kaikille koulun opiskelijoille erilaisia opiskelijapalveluita. Opiskelijakuntaa voidaan kutsua lyhenteellä KAMO ja englanniksi opiskelijakunta kantaa nimeä The Student Union of Kajaani University of Applied Sciences ja lyhennettynä Student Union KAMO. KAMOn palveluihin kuuluu opiskelijoiden edunvalvonta, opetuksen kehittäminen, vapaa-ajan toiminnan järjestäminen sekä kansainväliset asiat. Opiskelijakunnan toiminta perustuu ammattikorkeakoulunlakiin ja toimintaan sovelletaan yhdistyslakia. (Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan säännöt 2015, 1.)

Vuonna 2017 opiskelijakunnan hallitus koostui puheenjohtajasta ja kuudesta jäsenestä sekä hallituksen sihteeristä, joka toimii myös opiskelijakunnan toiminnanjohtajana. Hallituksen puheenjohtaja ja jäsenet ovat KAMKn opiskelijajäseniä, jotka valitaan hallitukseen yhdeksi toimikaudeksi eli kalenterivuodeksi. (Krökki 2017.) Opiskelijakunnan toiminnanjohtajana toimiva henkilö on kokopäiväinen toimihenkilö, joka toimii edustajiston sekä hallituksen sihteerinä ja hallituksen henkilökunnan esimiehenä. Toiminnanjohtajan tehtäviin kuuluu taloudenhoito, sidosryhmäsuhteiden ylläpito, jäsenasiat, tuutori- ja kansainvälisten asioiden vastuuhenkilönä toimiminen sekä edustajiston ja hallituksen avustaminen useissa tehtävissä. (KAMOn kotisivut. Toiminnanjohtaja 2017.)

Opiskelijakunnan hallituksen jäsenet valitaan vuosittain KAMOn edustajiston kokouksessa suljetulla lippuäänestyksellä. Edustajisto koostuu enintään 21 varsinaisesta- ja 21 varaopiskelijajäsenestä, jotka valitaan edustajistoon syksyisin edustajistovaaleilla. Edustajiston sihteerinä toimii opiskelijakunnan toiminnanjohtaja. Edustajiston toimintakausi on kalenterivuosi ja edustajisto kokoontuu vähintään kolme kertaa vuodessa. Edustajiston tehtäviin kuuluu päätökset KAMOn toimintasuunnitelmista, talousarvioista, jäsenmaksun suuruuksista ja mahdollisista sääntömuutoksista. Edustajisto myös hyväksyy toimintakertomukset ja tilinpäätökset sekä valitsee opiskelijaedustajat KAMKn muihin toimielimiin kuten opiskelijatukilautakuntaan, tutkintolautakuntaan, Kajaanin Ammattikorkeakoulu Oy:n

hallitukseen, YT-neuvottelukuntaan, kansainväliseen tiimiin ja ohjauksen tiimiin. (Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan säännöt 2015, 2-6.)

Hallituksen jäsenten äänestyksessä valitaan puheenjohtaja sekä hallituksen muut jäsenet, jotka järjestäytyvät itsenäisesti äänestyksen jälkeen hallituksen kokouksessa. Hallitus valitsee järjestäytymiskokouksessa varapuheenjohtajan ja päättää muiden hallitusten jäsenten työnjaon. Hallituksen tehtävä on valmistella edustajiston kevätkokoukseen tarvittavat kertomukset ja edustajiston syyskokoukseen tarvittavat toimintasuunnitelmat ja arviot. (Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan säännöt 2015, 4-5.) Opiskelijakunnan hallituksessa toimivat johto-, edunvalvonta-, hyvinvointi-, vertausohjaus- ja kv-tuutoritiimi (Opiskelijakunta KAMO strategia 2015, 5).

2.3.1 Kansainväliset asiat

Kv-tuutoritiimiin kuuluu kansainvälisistä asioista vastaava ja opiskelijakunnan toiminnanjohtaja, jotka yhteistyössä KAMKn Kv-toimijoiden kanssa suunnittelevat vaihto-opiskelijoiden vastaanotot ja alkuperehdytykset. Kv-toimijat toimivat tiiviissä yhteistyössä KAMOn Kv-tuutoritiimin kanssa ja auttavat ylläpitämään sen toimintaa. Opiskelijakunnan KAMO Activities-vastaava on mukana kv-tuutoritiimin toiminnassa suunnitellen ja mahdollistaen suomalaisten opiskelijoiden kotikansainvälistymistä sekä ulkomaalaisille opiskelijoille mahdollisuuden tutustua Suomeen ja sen kulttuuriin. KAMO suunnittelee, toteuttaa ja tiedottaa kansainvälisille opiskelijoille suunnatuista retkistä ja tapahtumista, samalla tiedottaen KAMKn kv-toimijoita. (Opiskelijakunta KAMOn strategia 2015, 15.)

Joka vuosi rekrytoidaan uusia tuutoreita opiskelijoiden joukosta ja valintojen jälkeen heille järjestetään vertaistutorikoulutus. Koulutuksen jälkeen halukkaat voivat jatkokouluttautua kv-tuutoriksi tai hyvinvointituutoriksi. Kv-tuutori toiminnan tarkoituksena on auttaa ja helpottaa kansainvälisten opiskelijoiden viihtyvyyttä ja etenkin kotoutumista heidän saapuessaan Kajaaniin. (Krökki 2017.) Kv-tuutori toiminnan myötä suomalaiset opiskelijat saavat mahdollisuuden kotikansainvälistymiseen kehittämällä kielitaitojaan sekä tutustumalla kansainvälisiin tutkinto- sekä vaihto-opiskelijoihin. (KAMK kotisivut. Kotikansainvälistyminen 2017.) Tuutori toiminnalla pyritään ympärivuotiseen vertaistutoritoimintaan eli, että tuutorit näkyvät ja ovat tarvittaessa uusien sekä vanhempienkin opiskelijoiden läsnä ja apuna. Kv-tuutorit osallistuvat tuutoritoimintaan mahdollisuuksiensa mukaan omien opintojen ohella. (Krökki 2017.)

KAMKssa opiskelevat kansainväliset opiskelijat saapuvat useista eri maista ja kulttuureista, jolloin kampuksella väistämättä kohtaa useita eri kulttuuriperäisiä ihmisiä. Tammi-kuussa vuonna 2017 KAMKssa opiskeli yhteensä 125 kansainvälistä opiskelijaa, joista 99 opiskeli tutkinto-opiskelijana Suomessa ja 26 opiskeli vaihto-opiskelijana. (Sievers 2017.) Suomeen saapuvat tutkinto-opiskelijat opiskelevat koko tutkinnon Suomessa ja KAMKssa he voivat opiskella liiketaloutta, liikunta-alaa tai matkailua. Nämä tutkinnot järjestetään englanniksi, mutta englanninkielisiin tutkintoihin voivat myös osallistua suomalaiset opiskelijat. Vaihto-opiskelijat saapuvat KAMKiin yhteistyö ammattikorkeakouluista yleensä Euroopan alueelta, mutta myös esimerkiksi Thaimaasta ja Japanista. (KAMOn International Tutor Training 2017, 2-9.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli käsitellä kulttuuria tutkimusongelmien taustoittavana teoriana, säilyttäen pääpaino palvelukulttuurissa palvelumuotoilun teorian lisäksi. KAMKiin saapuvat kansainväliset opiskelijat asioivat Kajaanissa erityisesti ensimmäisillä viikoilla heille uusissa liikkeissä ja virastoissa. Näiden paikkojen toimintatavat voivat poiketa suuresti heidän omien kotimaiden palvelukulttuurista ja heidän aikaisemmista kokemuksistaan. Jos kansainvälinen opiskelija ja suomalainen asiakaspalvelija ei ole tottunut asioimaan englanninkielellä, se tuottaa väistämättä haasteita asiakaspalvelutilanteissa. Pääsääntöisesti asiakaspalvelijat Kajaanissa kykenevät kommunikoidaan hyvin englanninkielellä, mutta tietoisesti puhutun kielen muuttaminen toiseen kieleen voi olla haastavaa. Tutkimusmenetelmien avulla opinnäytetyön tuotokseen eli oppaaseen tuodaan tietoa Suomen ja erityisesti Kajaanissa sijaitsevien virastojen sekä liikkeiden palvelukulttuurilista käytänteistä. Opinnäytetyössä ei tutkita ja analysoida kulttuurillisia eroja, vaan kansainvälisten opiskelijoiden kohtaamia haasteita asiakaspalvelutilanteita Kajaanissa.

3 PALVELUMUOTOILU

Opinnäytetyön keskeisin teoreettinen tausta tutkimusmenetelmien ja kulttuurin lisäksi on palvelumuotoilu. Tutkimusongelmaan liittyy olennaisesti palvelumuotoilu, palvelupolku ja asiakasymmärrys, joita selvitettiin tutkimusmenetelmin. Palvelumuotoilun lisäksi tuotekehitysteoriaa käytettiin oppaan luomisen tukena. Oppaasta oli tarkoitus tehdä lukijaystävällinen ja informatiivisesti tiivis, ilman suurta tietotulvaa.

Palvelumuotoilun avulla, voidaan lähestyä tuotteiden ja palveluiden kehittämistä analyyttisesti sekä intuitiivisesti yhtä aikaa. Palvelumuotoilu on ennakoivaa eli proaktiivista, jonka avulla ymmärretään ja edelleen kehitetään palveluja. Tämän avulla pyritään ennakoimaan palvelujen tarpeiden syntymistä ja ymmärtämään niiden tyydyttämiseen liittyviä toimia. (Tuulaniemi 2013, 10, 71-73.) Tuotteistamiseen ja palveluympäristöjen kehittämiseen palvelumuotoilu on erinomainen työkalu, joka antaa uudenlaisen lähestymistavan niiden kehittämiseen. (Miettinen 2011, 29).

Ihmiset tarvitsevat tuotteita, palveluita ja etenkin ratkaisuja, jolloin myös näitä on tarjottava ihmisille eli asiakkaille (Tuulaniemi 2013, 71). Nämä tarpeet ja ongelmat kuitenkin muuttuvat vuosien saatossa kehittyneemmän sosiaalisen, taloudellisen sekä teknologisen ympäristön mukana. Yritykset ylläpitävät innovointikykyään seuraten markkinoita ja ennakoimalla kehittäen palveluita ja niiden ominaisuuksia vastaamaan parhaiten asiakkaiden tarpeita. Yhä useammat yritykset ympäri maailman ovat alkaneet hyödyntämään palvelumuotoilun erilaisia tapoja innovoidessaan ja kehittäessään palveluita. Yrityksien palvelumuotoilijat keskittyvät innovoimaan, miten kuluttajat kokevat yrityksen tarjoamat tuotteet ja palvelut kokonaisuudessaan sekä purkamalla nämä kokonaisuudet pienempiin osiin ja pureutumalla niihin tarkemmin. (Miettinen 2011, 26, 28-30.)

3.1 Asiakasymmärrys

Asiakkaat odottavat saavansa hyvää palvelua, jolloin asiakkaan tyytyväisyys perustuu palvelukokemukseen ja näin asiakaspalvelijoiden toimintaan. Palvelun laadulla on merkitystä, kun organisaatiot haluavat erottua kilpailijoistaan. (Ylikoskis 2000, 117.) Palvelumuotoilun lähtökohtana on usein asiakasymmärrykseen ja käyttäjäkokemuksiin perehty-

minen, niiden ymmärtäminen sekä ennakointi. Asiakkaat eivät välttämättä itse aina tiedosta omia tarpeitaan, jolloin empaattisuudella asiakkaita kohtaan, voidaan tunnistaa piileviä tarpeita. (Miettinen 2011, 31.)

Empaattisen muotoilun avulla havainnoidaan ja kerätään tietoa asiakkaista, kuten mitä tuotteita he käyttävät arjessa ja miksi, sekä tulkitaan kerättyä tietoa, jonka avulla lopuksi innovoidaan ja testataan prototyyppejä. Palvelumuotoilijoilla on tärkeä kyky muotoiluajattelun kautta, tuntee empatiaa kuluttajia kohtaan ja näin huomata asioita kuluttajista, joita muut eivät välttämättä huomaa. Tämä on palvelumuotoilijoiden yksi valttikorteista, jonka avulla he pystyvät innovoimaan ja kehittämään tuotteita sekä palveluita entistä kuluttajalähtöisemmiksi huimaa vauhtia. (Miettinen 2011, 27, 32.)

Palveluiden ja tuotteiden ominaisuudet kuten niiden muodot, tyypilliset piirteet, väri, tunto sekä käyttäytyminen vaikuttavat oleellisesti asiakkaan kokemuksiin, mutta asiakkaiden omat piirteet kuten persoonallisuus, kulttuuri ja motiivit tuovat asiakaskokemuksiin oman vivahteen, joita palvelumuotoilun avulla pyritään tulkitsemaan ja ennakoimaan. Asiakkaille pyritään luomaan heidän tarpeiden ja toiveiden mukainen palvelukokonaisuus, jota asiakkaat haluaisivat käyttää myös jatkossakin. (Miettinen 2011, 30-31.) Asiakkaiden tarpeita sekä niiden tyydyttämiseen tarvittavia keinoja tulee ymmärtää sekä jatkokehittää jatkuvasti. Palveluita voidaan mitata määrällisesti numeerisen asiakaspalautteen avulla, mutta usein palautekyselyissä kysytään asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun eikä parannusehdotuksia. Kysymällä palautetta asiakkailta ei välttämättä saada aina tarpeeksi vastuksia haluttuihin kysymyksiin, tällöin tärkeämpää on seurata asiakkaiden päivittäisiä toimia, arvoja ja tarpeita. (Tuulaniemi 2013, 71–73.)

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmien avulla selvitetään kohderyhmän yleisimmät asiointikohteet Kajaanissa ja niissä esiintyvät haasteet. Kartoittamalla ongelmatilanteet pyritään ymmärtämään kansainvälisten opiskelijoiden tarpeita paremmin ja nämä huomioidaan oppaassa, tuomalla niihin käytännön neuvoja ja ratkaisuja. Syventymällä heidän koettuihin asiakaspalvelutilanteisiin Kajaanissa, tiedetään yhä paremmin minkälaisia palveluja kansainväliset opiskelijat tarvitsevat asuessaan Kajaanissa ja näin edelleen helpotetaan tulevien opiskelijoiden tiedon hankintaa ja asiointia oppaan muodossa.

3.2 Palvelupolku

Palvelupolku kuvaa koko palvelukokonaisuuden alusta loppuun. Palvelupolkua tarkastellessa on järkevää jakaa palvelupolku useampaan osaan, eli palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin. (Tuulaniemi 2013, 78–82.) Useat organisaatiot käyttävät palveluketju sanaa kuvaamaan organisaatiolähtöistä näkökulmaa palvelujen kehittämisessä, jolloin ajatellaan enemmän organisaation kuin kuluttajan tarpeita. Palvelupolku taas kuvaa asiakkaan näkemystä palvelun alusta palvelun loppuun, jolloin voidaan keskittyä asiakkaan tarpeisiin. (Miettinen 2011, 49-50.)

Kontaktipisteitä ovat tekijät, eli muun muassa ihmiset, ympäristöt sekä toimintatavat. Kontaktipisteistä tärkeimpiä ovat itse asiakkaat sekä asiakaspalvelijat. Asiakaspalvelijoiden erilaiset toimintatavat kuten palveluun kuuluvat käyttäytymismallit voivat olla vakioituja, mutta juuri näitä palvelutarjoajien tulee analysoida ja kehittää. (Tuulaniemi 2013, 78–82.) Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään osaan eli kanaviin, esineisiin, toimintamalleihin ja ihmisiin (Miettinen 2011, 51-52).

Kanavat eli erilaiset ympäristöt, kuten fyysiset tilat, yritysten kotisivut tai puhelinpalvelut ovat palvelupolun näkyvämpiä kontaktipisteitä (Miettinen 2011, 50). Asiakas tulkitsee palveluympäristön saavutettavuutta, hahmotettavuutta ja sitä, viestittääkö ympäristö oikeaa sanomaa. Fyysinen ympäristö vaikuttaa palvelukokonaisuuteen ja se ohjaa asiakasta. Usein virastojen ympäristöt ovat pelkistettyjä, neutraalein värein sisustettuja, jotka luovat helposti asiakkaille tylsistyttävän ympäristön. Virtuaaliympäristöissä kuten virastojen kotisivuilla on huomioitava sivujen toimivuus ja ulkoasu. (Tuulaniemi 2013, 81-82.)

Esineet ovat konkreettisia kontaktipisteitä, joita asiakkaat voivat koskettaa ja jotka voivat olla erilaisia tavaroita, laitteita tai matkalippuja. Myös nähdyt esineet kuten laitteet, joita työntekijät käyttävät palvelua tuottaessaan ovat kontaktipisteitä. Riippuen palvelusta, asiakkaat voivat kokea vanhan ja rikkinäisen esineen asiakaspalvelijan käsissä laskevan palvelukokemuksen arvoa, kun taas päivitettyt välineet tuovat palvelukokemukseen laadukkuutta. Palvelutilanteiden toimintamallit eli palveluun kuuluvien tapojen noudattaminen ja odotukset toimintatavoista, luovat ennako-odotukset asiakkaille. Uudistamalla ja rikkomalla totuttuja toimintatapoja, voidaan palvelukokemuksiin tuoda lisäarvoa ja samalla yllättää asiakkaita positiivisesti. (Miettinen 2011, 52.)

Ihmiset eli asiakaspalvelijat ja asiakkaat ovat näkyvimvät palvelupolun kontaktipisteet. Asiakaspalvelijan rooliin omistautuminen ja ammattitaito vaikuttavat palvelun laatuun,

mutta myös omalla persoonalla voidaan vaikuttaa kokonaisuuteen. Asiakaspalvelijan toimintatavat voidaan määritellä palvelumuotoilulla tarkasti, jolloin vakioasiakas tietää mitä palvelulta odottaa. Tuomalla jotain aivan uutta palvelutilanteeseen, kuten oman persoonan elementtejä, voidaan tutullakin palvelulla yllättää rutinoitunut asiakas. (Miettinen 2011, 52-53.) Virastoissa muut asiakkaat ovat usein läsnä yhden asiakkaan palvelun aikana. Tällöin palvelukokemukseen vaikuttaa myös muiden asiakkaiden määrä sekä heidän käyttäytyminen. (Ylikoski 2000, 91.) Kontaktipisteiden huolellisella suunnittelulla voidaan muodostaa selkeä ja yhtenäinen, toimiva palvelupolku ja palvelukokonaisuus (Miettinen 2011, 53).

3.3 Palvelumuotoilu ja tuotekehitys tutkimuksen suunnittelussa

Tutkimuksen suunnittelussa palvelumuotoilu on olennainen asia, sillä tutkimusongelmat liittyvät erityisesti asiakkaan kokemuksiin, joita he kokevat käyttäessä palveluita ja tuotteita. Tuotekehityksen teoria kuten myös palvelumuotoilu pohjustavat oppaan suunnittelua ja toteutusta. Kansainväliset opiskelijat voivat asioida useissa eri virastoissa ja liikkeissä, joiden palvelutapahtumat voivat poiketa toisistaan suuresti. Asiakkaat kokevat tuotteen ja palvelun yksilöllisesti, joka syntyy tuotteen käyttö- ja palveluominaisuuksista. Tähän kokemukseen pyritään vaikuttamaan tuotekehityksen avulla. (Komppula & Boxberg 2002, 42.) Tuotekehityksellä tarkoitetaan toimintaa, jonka tavoitteena on kehittää uusia tai paranneltuja tuotteita ja joiden kehitykseen liittyy useita eri toimintoja (Jokinen 1991,9).

Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten avulla tuotetaan opas, jonka tarkoituksena on tuottaa hyötyä sen käyttäjille. Tämä opas on ensimmäinen tuote, joka on luotu juuri kyseiseen tarkoitukseen eli helpottamaan KAMK:ssa opiskelevien kansainvälisten opiskelijoiden asiointi kokemuksia asioidessaan Suomessa ja etenkin Kajaanissa koulumaailman ulkopuolella. Palveluntuottajan tulee huomioida, että asiakas hakee tuotteen avulla hyötyä ja ratkaisuja (Komppula & Boxberg 2002, 42).

Tuotekehitys lähtee liikkeelle tarpeesta ja jatkuu tuotteen luonnosteluvaiheeseen, jossa tuotteelle asetetaan tavoitteita ja vaatimuksia. Tämän jälkeen vaatimuksiin lähdetään etsimään ratkaisuja, jotka voivat liittyä konkreettisesti tuotteeseen tai tuotteen ulkopuolisiin asioihin. Ratkaisuideoiden ja -mahdollisuuksien avulla voidaan käsitellä tuotteen osatoimintoja erikseen, jonka jälkeen niitä yhdistelemällä voidaan hahmottaa tuotteen koko-

naistoiminnon ratkaisuja. Kun ratkaisuja on keksitty, keskitytään usein yhteen ratkaisuluonnokseen, jota testataan ja analysoidaan. Jos tämä ratkaisuluonnos on toimiva, lähde-
tään sitä eli tuotetta kehittämään eteenpäin arvioiden tuotteen valmistuskustannukset
sekä tuotteen ominaisuudet. (Jokinen 1993, 14-15.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kansainvälisten opiskelijoiden kohtaamia haas-
teita asioidessaan Suomessa ja Kajaanissa. Tutkimusmenetelmä tarvitsee tuekseen pal-
velumuotoilua ja erityisesti palvelupolun ymmärtämistä. Palvelupolun avulla käsitellään
tutkimuksen toteutuksen olennaisimpia asioita, kuten tutkimuskysymysten laatimista ja
oppaan toteutusta asiakaslähtöiseksi. Tutkimuksen alkukartoituskyselyn kysymyksillä
kartoitettiin tietoa erityisesti asiointikohteista ja niihin liittyvistä haasteista, vielä tällöin pal-
velupolkuun ei pureuduttu syvälle. Syventävän tutkimuksen eli haastattelun kysymyksien
laatimisessa palvelupolun merkitys korostui, sillä tutkimusongelmista haluttiin syvempää
tietoa. Haastattelussa kiinnitettiin huomiota tarkemmin palvelun toteutukseen ja sen kul-
kuun. Oppaan toteutuksessa palvelumuotoilu oli vahvasti läsnä, sillä oppaasta oli tarkoi-
tus tehdä kohderyhmää eli kansainvälisiä opiskelijoita palveleva ja helposti hyödynnet-
tävä. Kokonaisuudessa koko opinnäytetyö työ rakentui palvelumuotoilun ympärille.

4 TUTKIMUKSELLINEN OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää tutkimusmenetelmien avulla kansainvälisten opiskelijoiden kohtaamia haasteita ja ongelmatilanteita, Suomessa asuessaan ja asioi-
dessaan. Tutkimusaihetta halusimme lähestyä määrällisellä tutkimusmenetelmällä kar-
toittaen näitä haasteita ja laadullisen tutkimusmenetelmän avulla niihin syventyen. Tutki-
musongelmaa tuli lähestyä tutkimusmenetelmillä, jotta opinnäytetyön tuotokseen eli op-
paaseen saadaan tuotua kansainvälisiä opiskelijoita palvelevia käytännön neuvoja. Pal-
velumuotoilun avulla pystyttiin lähestymään tutkimusongelmaa asiakkaan ja palvelun tar-
joajan näkökulmasta sekä hyödyntäen menetelmää kysely- ja haastattelututkimuksen ky-
symyksien muotoilussa, jotta niiden tulokset tulisivat palvelemaan opinnäytetyön tarpeita.

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelminä hyödynnettiin kvantitatiivista eli määrällistä
menetelmää alkukartoituskyselyssä ja jatkohaastattelussa kvalitatiivista tutkimusmenetel-
mää eli puolistrukturoitua teemahaastattelua. Opinnäytetyössä hyödynnetään triangulaa-
tiota eli kolmiomittausta tutkimusongelman luotettavuuden lisäämiseksi, jatkamalla mää-
rällisen tutkimuksen lisäksi tutkimusta teemahaastattelun avulla syventyen tutkimusongel-
maan. Yleensä opinnäytetöissä ei suoriteta uusintamittauksia, jolloin opinnäytetyön ky-
sely ja haastattelu toteutetaan vain kerran. Tällöin reliabiliteetin ajallisen mittarin eli stabi-
liteetin mittaaminen ei ole ajankohtaista. (Kananen 2011, 1118-120.)

Tutkimuksien toteutuksessa usean tutkimusmenetelmän yhdistäminen on yleistä, jolloin
puhutaan triangulaatiosta eli kolmiomittauksesta. Useaa menetelmää hyödyntäen pyri-
tään saamaan tutkimustuloksiin vahvistusta ja tarkkuutta. Triangulaatio on yleinen me-
netelmä silloin, jos yksi tutkimusmenetelmä ei anna tarpeeksi vastauksia tai jättää tutki-
mustulokset puutteellisiksi. Useaa menetelmää yhdistäessä tulee varmistaa, että kysy-
myksillä saadaan tarkempaa tietoa tai vahvistusta tutkimusongelmaan. Tutkimustulosten
analysoinnissa tulee huomioida mahdollisten ristiriitojen esiintyminen, jotka tutkijan tulee
osata tulkita ja käsitellä oikein. (Kananen 2011, 124-125.)

4.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä opinnäytetyössä

Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä tarkoittaa määrällistä tutkimusta, jonka tavoitteena on
etsiä tutkimusongelmaan ratkaisuja tai vastauksia. Ensin määritellään mitä tietoa tutki-

musongelman ratkaisun etsimiseksi tarvitaan ja miten ratkaisuja etsitään. Tiedonkeruumenetelmät ovat yleisesti puhelin- ja henkilökohtainen haastattelu sekä kyselylomake. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkija ei ole suorassa kontaktissa haastateltavien kanssa, eikä vuorovaikutuksessa kysymyksien suhteen. Tällöin tutkija toimii puolueettomana ulkopuolisin silmin. (Kananen 2008, 10-11.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen vaiheet ovat:

- Mitä tietoa tarvitaan?
- Miten tietoa kerätään?
- Mitä kysymyksiä esitetään?
- Mitä kysymystyyppejä käytetään?
- Kysymyksen tekstit
- Lomakkeen ulkoasu
- Lomakkeen testaus
- Havaintomatriisin laatiminen
- Tutkimuksen toteutus
- Lomakkeiden tallennus ja seuranta
- Analysointi ja raportointi.

(Kananen 2008, 12.)

Tutkimuskysymyksien avulla pyritään saamaan ratkaisu tutkimusongelmien selvittämiseen. Kyselylomakkeeseen asetetut kysymykset toimivat mittareina, joiden avulla saadaan vastauksia, tuloksia tai ratkaisuja. Kysymyksien tyypillisiä muotoja ovat mitä, miten, miksi ja kuinka. Kysymykset voidaan asettaa joko avoimiksi tai strukturoiduiksi, eli kysymyksiksi joihin on annettu vastausvaihtoehdot. Kysymysten asettelussa tulee huomioida, minkälaisia tuloksia kyselyltä odotetaan, sillä ne antavat viitteitä, miten kysymyksiä kannattaa laatia. Kysymysten oikein asettelu antaa luotettavuutta tutkimukselle, jolloin on huomioitava useita seikkoja. Kysymyksien on oltava jokaisen vastaajan ymmärrettävissä,

jokaisella vastaajalla tulee olla kysymykseen vastaamista varten tarvittavat tiedot ja halu vastata niihin. (Kananen 2011, 26-27, 30.)

Kyselylomakkeen ulkoasulla voidaan vaikuttaa vastaajan kokemukseen ja halukkuuteen vastata kyselyn kysymyksiin, joka vaikuttaa tuloksien luotettavuuteen. Lomakkeen suunnitteluvaiheessa tulee olla tiedossa, miten tuloksia tullaan käsittelemään, sillä se vaikuttaa kyselylomakkeen rakenteeseen ja ulkoasuun. Kyselystä kannattaa tehdä mahdollisimman lyhyt resurssisyyistä sekä siksi, että vastaajien mielenkiinto riittää jokaisen kysymyksen lukemiseen ja rehelliseen vastaamiseen. (Kananen 2011, 44, 49.)

Kun kartoittava kysely suoritetaan strukturoidulla kyselylomakkeella kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän mukaan, voidaan tutkimustuloksia täydentää halutessa kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella. Molempia menetelmiä voidaan käyttää rinnakkain tai erikseen ja laadullisia tutkimustuloksia voidaan käyttää määrällisten tutkimustulosten selittämiseen tai tukemiseen. Laadullisen tutkimusmenetelmän avulla voidaan myös kartoittaa mahdollinen kohderyhmä, ennen määrällisen tutkimuksen toteuttamista. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 28-30.)

4.1.1 Reliabiliteetti ja validiteetti

Kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta tulee arvioida reliabiliteetti- ja validiteettikäsitteiden avulla. Määrällisen tutkimuksen avulla pyritään yleistämään tutkimustulokset, jolloin tulokset ovat luotettavampia mitä suurempi joukko kysymyksiin on vastannut. Kyselyn kohderyhmällä eli otannalla on myös suuri vaikutus tutkimustuloksien luotettavuuteen, sillä mitä monimuotoisempi kohderyhmä on, sitä enemmän tarvitaan vastaajia ja vastauksia. Monimuotoisen ryhmän vastaukset voivat poiketa toisistaan suuresti, eli vastausten hajonta on suurta. (Kananen 2011, 65-66.) Opinnäytetyössä riittää, kun tutkimuksen vaiheet raportoidaan ja perustellaan siten, että työn arvioija pystyy tulkitsemaan tutkimusprosessin onnistuneen aukottomasti (Kananen 2008, 14, 79-83).

4.1.2 Kyselytutkimus

Kyselylomakkeen visuaalisuuteen eli asetteluun ja ulkonäköön tulee panostaa suunnitteluvaiheessa, jotta lomake on vastaajalle helppokäyttöinen ja miellyttävä. Hyvin suunniteltu kysely on myös miellyttävä ja käytännöllinen tekijälle vastausten analysointivaiheessa.

Kun kyselylomake on suunniteltu ja toteutettu huolella, on puolet kvantitatiivisen tutkimuksen työstä jo suoritettu. Ennen kyselyn julkaisemista kohderyhmälle, lomake tulee testata ja varmistaa sen toimivuus useamman kerran. (Kananen 2008, 12-13, 36-37.)

Kysymykset tulee valikoida ja muokata tarkkaan, sillä jokaisen vastaajan tulee ymmärtää kysymykset samalla tavalla, jotta tuloksista tulee luotettavia. Kyselyyn ei ehdottomasti kannata asettaa kompakysymyksiä, sillä vastaajat voivat tulkita kysymykset aivan eri tavalla sekä hämmentyä kysymyksien luotettavuudesta. Kyselyn luonteesta riippuen, vastaaja voi kokea osan kysymyksistä liian henkilökohtaisiksi, eikä välttämättä halua vastata kysymykseen. Tällöin tulee huomioda, ettei kaikkia kysymyksiä kannata asettaa vastaajille pakolliseksi, sillä se voi rajoittaa vastausten luotettavuutta. Avoimilla kysymyksillä saadaan usein luotettavampia vastauksia kuin vakioituilla kysymyksillä, sillä asetetuista vastausvaihtoehdoista ei välttämättä aina löydy vastaajalle mieluisinta tai oikeaa vastausta. (Kananen 2008, 12-13, 31-33.)

Tutkimustulosten tutkimista ja analysointia varten tarvitaan havaintomatriisi eli järjestelmällinen tapa analysoida tutkimuksen tuloksia, joka on usein taulukko. Useat kyselyohjelmistot on suunniteltu siten, että tulokset voidaan suoraan viedä tilasto-ohjelmistoon kerralla, joka muodostaa havaintomatriisin automaattisesti. Tuloksien kirjaaminen tilasto-ohjelmistoihin manuaalisesti on myös mahdollista, mutta paljon aikaa vievää, jos otanta on suuri. (Kananen 2011, 46-47.)

4.2 Teemahaastattelu kvantitatiivisen tutkimuksen tukena

Tämän opinnäytetyön kvantitatiivisen kartoittavan alkukyselyn vastaajien vastausten perusteella valittiin viisi henkilöä jatkoahaastatteluun huomioiden, että haastateltavat olivat kohdanneet haasteita ja ongelmatilanteita asuessaan ja asioidessaan Suomessa. Haastattelussa kerrotaan enemmän kohdassa 7. Tutkimustulokset. Kvantitatiivisen tutkimuksen lisäksi ei ole harvinaista yhdistää myös muita tutkimusmenetelmiä, kuten tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty kolmiomittausta.

Tutkimuksen haastateltavien valinta on tärkeää, jotta saadaan tarvittavia syventäviä vastauksia haluamiin kysymyksiin. Teemahaastattelu on hyvä haastattelumenetelmä silloin, kun tiedetään haastateltavien kokeneen tietynlaisen tilanteen mihin halutaan syventyä lisää (Hirsijärvi 1988, 36). Menetelmää käytetään myös usein, kun tavoitteena on syventyä ja ratkaista ongelmatilanteita, sekä käsitellä tätä tietoa suurena kokonaisuutena (Alasuutari 1999, 32-33). Kartoittavan määrällisen kyselyn avulla, haastattelija on pystynyt

kokoamaan johdonmukaisen teemahaastattelun, joka antaa rungon haastatteluun, kuitenkin rajoittamatta haastateltavien vastauksia liikaa. Teemahaastattelulla pyritään tietynlaiseen päämäärään, jolloin tutkimushaastattelijan tehtävä on ohjata haastateltavaa antamaan tarvittavia tietoja, samaan aikaan itse muistiinpanoja tehden. Haastattelija voi tehdä muistiinpanoja kirjoittaen tai nauhoittaen haastattelun, helpottaakseen myöhempää analysointia. (Ruusuvuori & Tiittula, 22-23.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, joka tarkoittaa, että jokaiselle haastattelulle on luotu samanlaiset kysymykset ja niiden muodot, mutta haastattelija voi vaihdella kysymysten esittämisjärjestystä. Tällöin puolistrukturoitu haastattelu tarkoittaa, että osa menetelmistä on ennalta määrättyjä. Tyypillistä myös on, ettei teemahaastattelu sido haastateltavia vastaamaan tietynlaisella tavalla kuten vastausvaihtoehdoin, vaan he saavat vastata kysymyksiin omin sanoin. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47-48.)

Haastattelujen epäonnistuminen johtuu usein haastateltavasta, eikä haastattelijasta. Jos haastateltava kokee, ettei halua vastata haastattelukysymyksiin tulee haastattelijalla olla pelisilmää tämän suhteen. Tarvittaessa haastattelu voidaan lopettaa, vaikka tarvittavia vastauksia ei ole saavutettu haastattelun avulla. Haastateltavan on pyrittävä jättämään haastateltavalle hyvä mieli haastattelusta herättämättä heissä negatiivisia tunteita kuten ahdistusta. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 126.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tuloksia voidaan analysoida ja tulkita eri menetelmin (Patton, 1987, 14). Tuloksien analysoinnissa voidaan hyödyntää myös kvantitatiivisen tutkimuksen strukturoitua analysointimenetelmää, viemällä tulokset valittuun tilasto-ohjelmistoon. Tämä ei ole kuitenkaan pääasiallinen tai ainoa menetelmä kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän analysoinnissa. (Alasuutari 1999, 32-33.) Haastattelun tuloksien analysointi alkaa jo haastattelun aikana, jolloin haastattelija tekee erilaisia havaintoja haastateltavan kertomien asioiden toistuvuuksista. Jälkikäteen haastattelun aineistoa voidaan analysoida kirjoittamalla esimerkiksi teema-alueittain haastattelut puhtaaksi tai kirjoittamalla päätelmiä muistiinpanoista sekä äänitteistä. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 137-138.)

Kartoittavan kyselytutkimuksen tuloksia verrataan teemahaastattelun tuloksiin jo itse haastattelutilanteessa. Tutkimustuloksista pyritään saamaan luotettavampia yhdistämällä nämä kaksi tutkimusmenetelmää toisiinsa. Tutkimustuloksista kerrotaan lisää kohdassa 7. Tutkimustulokset

5 KANSAINVÄLISTEN OPISKELIJOIDEN HAASTEET ARJESSA

Tutkimukselliseen opinnäytetyöhön kuuluu tutkimustulosten analysointi ja pohdinta. Tässä opinnäytetyön osassa käsitellään oppaan toteutukseen liittyviä vaiheita läpi kyselystä haastattelun analysointiin ja itse oppaan laatimiseen. Kyselyn- ja haastattelukysymysten sekä oppaan sisällön suunnittelu alkoi heti opinnäytetyön aiheen valinnan jälkeen syksyllä 2016. Opinnäytetyön tekijän oman kansainvälisen tuutoriuran myötä oppaan sisältöön ja toteutukseen löytyi nopeasti ideoita.

Seuraavassa kappaleessa käsitellään kvantitatiivisen strukturoidun kyselyn menetelmää vaihe vaiheelta. Kohdassa 4.1. on avattu kvantitatiivisen tutkimuksen teoreettista taustaa sekä kyselyn ominaisia piirteitä. Kyselyn avulla oli tarkoitus selvittää keväällä 2017 KAMK:ssa opiskelevien kansainvälisten opiskelijoiden suurimmat haasteet ja ongelmatilanteet asuessaan ja asioidessaan Suomessa koulumaailman ulkopuolella.

5.1 Kyselyn suunnittelu ja toteutus

Määrällinen kyselylomake toteutettiin Questback-Essentials kyselyohjelmiston avulla. Lomakkeen avulla kartoitettiin vaihto- ja tutkinto-opiskelijoiden perustietoja, heidän kokemuksia kv-tuutoreiden toiminnasta heidän saapuessaan Suomeen sekä haasteita ja ongelmatilanteita, mitä he ovat mahdollisesti kohdanneet Suomessa asuessaan ja asioidessaan. Kyselylomakkeen tavoitteena oli kartoittaa tietoa, jota voi hyödyntää teemahaastattelun suunnittelussa sekä opinnäytetyön oppaan tuottamisessa.

Määrällisessä tutkimuksessa esitetään usein oletuksia, eli hypoteeseja, jotka antavat suunnan tutkimuksen etenemiselle (Hirsijärvi & Hurme 2001, 56). Tämän opinnäytetyön kyselyn tutkimushypoteesiksi nousi seuraava oletamus:

Kajaanin ammattikorkeakoulussa opiskelevat kansainväliset opiskelijat ovat kohdanneet samankaltaisia ongelmia ja haasteita asuessaan sekä asioidessaan Suomessa, koulumaailman ulkopuolella. Kansainvälisille opiskelijoille suunnattu arkea helpottava opas olisi auttanut heitä selviämään uuden maan ja kulttuurin asiointiin haasteista.

Oletamus antoi raamit tutkimusongelmien määrittelyyn. Tutkimusmenetelmien avulla selvitettiin, kohtaavatko kansainväliset opiskelijat samanlaisia haasteita asuessaan ja asioi-

nessaan Suomessa, sekä mitä nämä haasteet ovat? Tutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään erityisesti toistuvia ongelmatilanteita, sillä näihin ongelmiin opinnäyteyön kirjallinen tuotos eli opas pyrkii vastaamaan. Oppaassa tuodaan esille näihin ongelmatilanteisiin ratkaisuja ja vinkkejä, jotta kansainvälisille opiskelijoille nämä tilanteet olisivat helpompi kohdata.

Ennen kyselyn lähettämistä kohderyhmälle, lomake testattiin useamman kerran. Testien jälkeen pyydettiin myös palautetta, jotta mahdolliset muutokset pystyttiin toteuttamaan ennen kyselyn lopullista julkaisemista. Lopullinen kysely toteutettiin lähettämällä lomake kaksi kertaa sähköpostitse, kaikille KAMKssa opiskeleville kansainvälisille opiskelijoille opiskelijakunnan sähköpostista. Kysely lähetettiin ensimmäisen kerran sähköpostitse 22.2.2017 ja toisen kerran 1.3.2017. Kysely sulkeutui 23.3.2017.

5.1.1 Kyselylomakkeen rakenne

Kyselyn teemat sekä kysymykset johdatettiin yhteistyössä KAMOn kansainvälisistä asioista vastaavan sekä toimeksiantajan kanssa. Lomake oli jaettu neljään teemaan, jotka sisälsivät yhteensä 24 kysymystä. Lomakkeen lopussa vastaajat saivat mahdollisuuden kommentoida kyselyä vapaasti sekä jättää omat yhteystietonsa jatkohaastattelua varten.

Teemat jakautuivat seuraavasti:

1. Perustiedot
2. Asuminen Suomessa
3. Kansainvälisten tuutoreiden vastaanotto
4. Matkustaminen ja asiointi Suomessa

Perustiedot osiossa kartoitettiin vastaajan taustatiedot eli vastaajan ikä, opiskeluaika ja -ala KAMKssa, mistä maasta he ovat kotoisin sekä tulevatko he Euroopan Union (EU) ulkopuolelta. Asuminen Suomessa osiossa kartoitettiin kansainvälisten opiskelijoiden asumista, kuten missä he asuivat, asuivatko he Kajaanin Pietarin tarjoamissa opiskelija-asunnoissa, Kajaanin Pietarin opiskelijasoluasunnoissa vai yksityisen tarjoamissa asunnoissa. Kyselyllä haluttiin myös kartoittaa kokevatko he vuokran suuruuden asuntoon nähden edullisena, kohtuullisena vai kalliina ja ovatko he kokeneet ongelmia vuokranantajan tai muiden asuntoon liittyvien tahojen kanssa. Kyselyllä kartoitettiin, miten kansainväliset

opiskelijat maksavat asunnon vuokran ja, jos he ovat avanneet suomalaisen pankkitilin, mitä haasteita he ovat kohdanneet näiden asioiden kanssa.

Kolmannessa osiossa haluttiin tietoa, miten kansainväliset opiskelijat ovat kokeneet kv-tuutoreiden toiminnan heidän saapuessaan Kajaaniin. Matkustaminen Suomessa osiossa selvitettiin mitä julkisia kulkuneuvoja kansainväliset opiskelijat ovat käyttäneet ja missä virastoissa tai liikkeissä he ovat asioineet Suomessa sekä missä niissä, he ovat kohdanneet haasteita ja mitä nämä haasteet ovat olleet.

Kyselomakkeeseen asetettiin suoria kyllä/ei-kysymyksiä sekä avoimia- ja monivalintakysymyksiä. Osa monivalintakysymyksistä antoi vastaajalle mahdollisuuden valita myös oman ilmoittaman vastausvaihtoehdon, johon heidän tuli kirjoittaa kysymystä vastaava vastaus. Avoimet kysymykset antoivat vastaajalle mahdollisuuden kertoa esimerkiksi omia kokemuksia tuutoritoiminnasta ja mahdollisuuden jättää omat yhteystiedot jatko-haastattelu varten. Kyselylomake on opinnäytetyön liitteenä (LIITE 1).

5.2 Kyselytulosten käsittely ja analyysi

Kysely toteutettiin Questback Essentials-ohjelmistolla, mutta tulokset käsiteltiin pääasiassa SPSS ohjelmistolla. Kyselyohjelmistolla pystyi luomaan suoraan erilaisia kuvioita ja kaavioita, mutta tulosten käsittely oli monipuolisempaa tilasto-ohjelmistolla. Opinnäytetyössä esiintyvien kuvioiden ja kaavioiden tulokset on tuotettu SPSS:llä, mutta kuviot ja taulukot on toteutettu Microsoft Wordilla. Jokaisesta teemasta tehdään tarvittavat analyysit, jotka hyödyntävät tämän opinnäytetyön oppaan kirjoittamista. Kyselyn ja haastattelun analysoinnin jälkeen tutkimustulokset tuodaan esille kohdassa 7. Tutkimustulokset. Tilastomenetelmiä hyödyntämällä tutkijalla on vastuu tuloksien analysoinnista ja tarvittavien menetelmien valinnasta, sillä ohjelmisto ei osaa tulkita, mitä asioita kyselystä tullaan käsittelemään (Kananen 2011,85).

Kyselomakkeen tuloksia voidaan käsitellä erilaisilla tilasto-ohjelmistoilla, joista yksi tunnetuimmista on SPSS. SPSS on tilasto-ohjelmisto, joka on otettu käyttöön vuonna 1968. Lyhenne SPSS tulee englanninkielien sanoista Statistical Package for the Social Sciences eli tilastopaketti yhteiskuntatieteille. Ohjelmistolla pystytään tutkimaan ja analysoimaan erilaisia tietoja kuten haastatteluista, kyselylomakkeella tehtyjä tutkimuksia sekä tieteellisiä tutkimuksia. Ohjelmistolla pystytään avaamaan useita eri tiedostomuotoja tai tiedot voidaan kirjata ohjelmistoon manuaalisesti. (SPSS what is it 2017.)

Määrällisen tutkimuksen tuloksista tutkitaan yleensä syy-seuraussuhteita ja suhteellisia osuuksia. Tilasto-ohjelmiston avulla näitä voidaan tutkia helposti, sillä ohjelmiston avulla laskemia ei tarvitse suorittaa itse, vaan ohjelmisto laskee nämä erilaisten komentojen avulla. Syy-seuraussuhteita tutkivista menetelmistä yleisin on tuloksien tutkiminen korrelointikertoimen avulla, jolla tutkitaan muuttujien välistä riippuvuutta. (Kananen 2001. 85-86.) SPSS ohjelmistolla yleisin korrelaatio tutkimusmenetelmä on Pearsonin korrelaatiokerroin (SPSS what is is?). Muuttujien välistä yhteyden voimakkuutta, voidaan tutkia matemaattisesti laskemalla muuttujien välistä korrelaatiota korrelaatiokertoimen avulla. Korrelaatiokertoimia on useita, joista yleisimpiä ovat Pearsonin korrelaatiokerroin sekä Spearmanin järjestyskorrelaatiokerroin. Pearsonin korrelaatiokerroin mittaa muuttujien välistä lineaarista, eli suoraa yhteyttä, joka on yleisin korrelaatio mittaamenetelmä. (Holopainen & Pulkkinen 1994, 156.)

5.3 Teemahaastattelun suunnittelu ja toteutus

Tutkijan eli haastattelijan tulee tehdä alustava tutkimus aiheesta, selvittäen tärkeitä asioita, kysymyksiä ja kokonaisuuksia (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47). Tämän opinnäytetyön kyselylomake toimi alkukartoituksena tutkimusongelmille, jonka jälkeen niihin syvennyttiin teemahaastattelun avulla. Alkukartoituskyselyn vastauksien analysoinnin jälkeen, teemahaastattelulle saatiin runko, joka helpotti kysymysten suunnittelua ja muotoilua. Puolistrukturoidulla teemahaastattelulla kysymykset vakioidaan jokaiselle haastateltavalle, mutta vastauksia ei sidota tiettyihin vastausvaihtoehtoihin. Tällöin jokainen haastateltava pystyy vastaamaan kysymyksiin vapaasti omin sanoin, rajoittamatta haastateltavan vastauksia. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimushypoteesi antoi raamit tutkimusongelmille, joka helpotti lomakekyselyn tulosten ohella teemahaastattelun kysymysten muotoilua. Teemahaastattelulle luotiin haastattelupohja, joka on liitetty osaksi tätä opinnäytetyötä (LIITE 2). Kyselylomakkeen vastausten perusteella haastatteluun valittiin henkilöt, jotka olivat kohdanneet haasteita ja ongelmatilanteita asioidessaan ja asuessaan Suomessa, koulu maailman ulkopuolella. Tiedetään, että haastateltavat ovat kohdanneet tai kokeneet tietynlaisia tilanteita joita kyselyllä kartoitetaan (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47). Henkilöt jotka ovat kohdanneet ongelmatilanteita Suomessa, pystyivät vastaamaan paremmin tarvittaviin jatko-haastattelukysymyksiin toisinkuin henkilöt, jotka eivät olleet kohdanneet kyseisiä haasteita.

Haastattelut toteutettiin viikoilla 21 ja 22 haastateltavien mahdollisuuksien mukaan. Jokainen haastattelu äänitettiin tietokoneella samalla muistiinpanoja tehden. Haastattelut kestivät 10-40min riippuen haastateltavasta. Osa haastateltavista oli innokkaita kertomaan omia kokemuksia ilman tarkentavia kysymyksiä, mutta osa kaipasi selvää haastattelija ja haastateltava mallia. Haastateltavat henkilöt kutsuttiin haastattelutilanteeseen sähköpostitse samalla ehdottaen sopivia haastatteluajoja. Heille lähetettiin etukäteen haastattelussa käsiteltävät aiheet, jotta he pystyivät perehtymään niihin etukäteen. Haastattelun alussa haastateltavia muistutettiin miksi heitä haastatellaan, miten haastattelu etenee sekä heidän vastaukset kyselylomakkeeseen kerrattiin. Haastattelun lopuksi haastateltavilta kysyttiin heidän mielipidettään oppaan tarpeellisuudesta kansainvälisille opiskelijoille, sekä ideoita, mitä käsikirjan tulisi sisältää. Teemahaastattelu etenee keskeisten teemojen varassa, samalla pyrkien aktivoimaan haastateltava vastaamaan kysymyksiin omin sanoin, ilman yksityiskohtaisia kysymyksiä. Haastateltavien vastaukset voivat vaihdella laajuudeltaan paljon, riippuen haastateltavan omasta aktiivisuudesta. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 48.)

5.4 Haastatteluaineiston käsittely ja analyysi

Haastatteluaineisto käsiteltiin ja analysoitiin karkeasti samalla peilaten vastauksia kyselylomakkeeseen. Kyselyn ja haastattelun tulokset toimivat oppaan laatimisen pohjana, jolloin jokaista tuloksista esille nousutta asiaa ei käsitelty perin pohjaisesti. Haastattelija aloittaa usein haastattelun analysoinnin jo itse haastattelu tilanteessa, tehden erilaisia havaintoja. Etenkin toistuvuudet tutkimusongelman kartoituksessa ovat olennaisia, jolloin haastateltava pystyy tekemään päättelyitä. Laadullisen tutkimuksen analysointi menetelmissä ei ole tarkkaan sidottuja tapoja, jolloin analysointi on melko vapaata. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 136.)

Haastattelujen perusteella tehtiin päätelmiä, peilaten haastattelijoiden vastauksia toisiinsa sekä alkukartoituskyselyn tuloksiin. Aineiston käsittelyssä ja analysoinnissa otettiin huomioon, ettei yksittäisiä esille nousseita asioita voitu yleistää jokaiseen henkilöön. Useisiin haastateltavien kokemuksiin liittyi ulkoisia ja sisäisiä tekijöitä, jotka vaihtelivat. Tällöin kaikkia tutkimuksen avulla esille saatuja asioita ei pystynyt yhdistämään ja yleistämään jokaiseen henkilöön. Jokaisen haastattelun tulokset tiivistettiin, eli usein esille nousseet pääasiat lyhennettiin lyhyempään muotoon. Tarkemmin haastattelun tuloksista kerrotaan kohdassa 7. Tutkimustulokset.

6 OPAS

Tämän opinnäytetyön myötä tuotetun oppaan tarkoituksen on tuoda opinnäytetyön tutkimusmenetelmien avulla selvitetty tieto, helposti lähemmäksi kohderyhmää. Tällä hetkellä oppaalle on kysyntää niin kansainvälisten opiskelijoiden kuin ammattikorkeakoulun kansainvälisten tuutoreiden keskuudessa. Kosken, Tuomisen ja Kärkkäisen (2004, 21) mukaan tuotteen luomisen ajoitus voi olla itse koko idea. Eikä hyvä idea ole välttämättä aina lopputulokseltaan kannattava tai järkevä, jos ajankohta ei ole oikea. Opasta ei liitetä opinnäytetyön liitteeksi, vaan se on saatavilla KAMOn kotisivuilta.

Tietokirjallisuudeksi luokitellaan kirjat, jotka eivät ole kaunokirjallisuutta. Esimerkkinä tietokirjallisuudesta ovat erilaiset oppikirjat, ruokakirjat ja väitöskirjat. (Mertanen 2007, 9.) Tämän opinnäytetyön tuotetun oppaan ollessa vähätekstinen, opas keskittyy tiedon tiivistämiseen sekä tekstin helposti luettavuuteen. Kirjat kirjoitetaan lukijaansa varten, vaikka kyseessä olisikin kirjoittajan oma mielenkiinnonkohde tai tuttu aihe. Tutusta aiheesta huolimatta oppaan tekstit tulee suunnitella huolellisesti. (Mertanen 1997, 13.) Tämän oppaan kohderyhmä on selvästi rajattu Kajaanin ammattikorkeakoulun kansainvälisille opiskelijoille, jotka ovat kiinnostuneet tutkimustuloksista.

6.1 Oppaan suunnittelu

Oppaan sisällön suunnittelu lähti liikkeelle jo opinnäytetyön valinnan myötä. Tarkemman suunnan opas sai vasta tutkimustulosten analysoinnin aikana, jolloin esille nousevia tutkimusongelmia luokiteltiin omille sivuilleen. Asiointi virastoissa, päivittäistavarakaupoissa tai julkisilla liikennevälineillä luokiteltiin luonnollisesti erilleen toisista. Opas on toteutettu Microsoft Power Point-ohjelmistolla (Power Point), jolloin jokaisen sivun sisältö tuli suunnitella ja sommitella tarkkaan. Opasta suunniteltiin useampi eri versio visuaalisesti, mutta lopulta oppaalle vakiintui ulkomuoto.

Tutusta aiheesta voi olla aluksi vaikea kirjoittaa, koska kirjoittaja tietää asiasta paljon. Kuitenkin hyvin sisäistetyistä asioista on helppo kirjoittaa loogisesti, siten että myös lukija ymmärtää tekstiä ilman ennakkotietoja. (Mertanen 1997, 19.) Tietokirjaan tulee kirjoittaa tekstiä, joka kiinnostaa lukijaansa. Tällöin on pyrittävä lukemaan ja analysoimaan tekstiä kohderyhmän silmin ja huomioitava, että lukija lukee mielellään tekstiä, joka antaa hänelle uutta tietoa. (Uimonen 2003, 14.)

Kohderyhmän huomioiminen on tärkeää, kun valitaan näkökulma tekstin kirjoittamiseen. Neutraali näkökulma voi olla usein persoonaton, mutta lukijaystävällinen. Riskinä on, että neutraalin näkökulman kirjoitustavassa tekstiin lipsahtaa omia henkilökohtaisia asenteita tai arvoja jopa huomaamatta. (Jussila, Ojanen & Tuominen 2006, 95-97.) Tämän opin-
näytetyön opas kirjoitetaan kirjoittajan näkökulmasta, huomioiden kuitenkin vahvasti kohderyhmä eli kansainväliset opiskelijat. Kirjoittajan näkökulman avulla tuodaan myös esille kirjoittajan omia aikaisempia kokemuksia kansainvälisten opiskelijoiden parissa asioi-
dessa.

Lukija etsii oppaasta muun muassa etuja, neuvoja ja apuja, joiden avulla hän toivoo pärjäävänsä paremmin. Lukijat, eli kohderyhmä tulee ottaa kirjoittamisen kohteeksi opasta kirjoittaessa, sillä oppaan tarkoitus on saattaa lukijalle tarpeellinen tieto helposti saatavaksi sekä mahdollistaa uuden ymmärtäminen ja oppiminen. Kohderyhmään tulee tutusta etukäteen ilman yleistyksiä ja olettamuksia, selvittäen mitä tietoa ja ohjeita he tarvitsevat toimiakseen oikein kyseisissä tilanteissa. (Jussila ym. 2006, 92-93.)

Oppaan suunnittelussa huomioitiin tiedon tiivistäminen siten, että kaikki tarpeellinen tieto saadaan tuotua lukijan saataville mahdollisimman selvästi ja laajasti, kuitenkin ilman turhaa tiedontulvaa. Tietokirjoihin valitaan yleensä asiallinen kirjoitustyyli, mutta omaa luovutusta voi tuoda esille kirjoitustyyllillä (Mertanen 1997, 33). Tämän oppinnäytetyön oppaan kirjoitustyyli asiakirjoitusta, mutta vapaamuotoista. Opas on pyritty kirjoittamaan lukijaystävälliseksi, jotta lukeminen pysyisi kiinnostavana. Puhuttu ja kirjoitettu kieli, ovat perinteisen kielitutkimuksen kaksi erilaista kielimuotoa, mutta niiden tarkkoja rajoja on vaikea määritellä (Metsäaho 2013, 14).

6.2 Oppaan toteutus

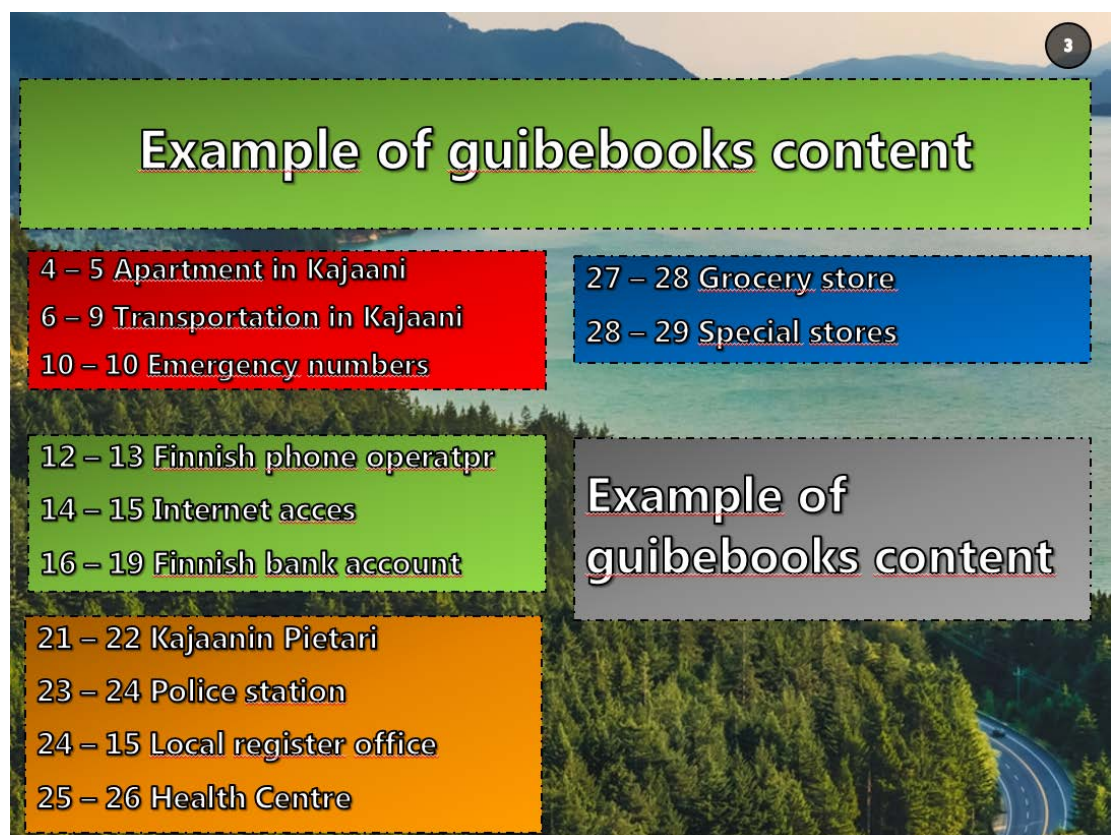
Tietokirjojen elinikä on usein lyhyt, tiedon vanhenemisen vuoksi (Mertanen 1997, 27). Tämän huomioiden oppinnäytetyön opas on toteutettu Power Pointilla, jolloin opasta on helppo päivittää tulevana vuosina. Power Pointin avulla voidaan luoda erilaisia esityksiä ja hyödyntää niiden toteutuksessa mallipohjia visuaalisuutta varten sekä kuvia ja videoita (Power Point 2017, Pikaopas). Lopuksi opas viedään PDF-tiedostoksi, joka liitetään KAMOn kotisivuille ja linkitetään KAMKn kotisivuille.

Kirjojen, esineiden ja asioiden muotoilussa yksinkertaisuus, geometriset siistit linjat ja muodot ovat usein ihmisten mielestä miellyttäviä (Kettunen 2001, 21). Oppaassa on py-

ritty visuaalisesti yksinkertaisuuteen, jotta lukeminen olisi helppoa, mutta kuitenkin mielenkiintoista. Opas on jaettu osioihin teemoittain otsikoiden ja värikoodien avulla, helpottaakseen lukijaa löytämään oikea teema ja asiasisältö nopeasti. Palvelun tai tuotteen kulluttaminen on usein jonkin tarpeen tyydyttämistä (Komppula & Boxberg 2002, 10). Opas tehdään palvelemaan kansainvälisiä opiskelijoita, jolloin oppaan tulee tyydyttää heidän tarpeitaan. Oppaan toteutuksessa huomioitiin helppo- ja selkeälukuisuus sekä lukijalle annetaan mahdollisuus, etsiä oppaasta juuri häntä auttavat tiedot selkeän otsikoinnin avulla.

Oppaan tekstin kirjoitusta varten valittiin fontin Microsoft New Tai Lue fontti sen helppoluukiuiseen ja hieman leikkimielisyyden ulkonäön vuoksi. Fonttityyli kuuluu Microsoft font family Segoeen, eli Segoe fonttityylin perheeseen, jonka on kehittänyt Steve Matteson. (MyFonts 2017, Steve Matteson.) Oppaan otsikoinnissa on huomioitu otsikoiden ytimekkään sanomat, jotta lukija ei voi erehtyä sivun sisältämästä tiedosta. Oppaan lukeminen Power Point muodossa voi olla haastavaa kun, opas sisältää useita sivuja eikä sisällysluettelo kulje oppaan sivussa mukana. Tämä huomioitiin liittämällä oppaan sisällysluettelon jokaisen aiheen jälkeen, jotta lukija voi muistuttaa mieleen mitä on tulossa seuraavaksi.

Kuva 1. Oppaan visuaalisen ilmeen esimerkkisivu.



7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa tuodaan esille tutkimusmenetelmin saadut tulokset. Kyselyn tulokset analysoitiin SPSS-ohjelmiston avulla ja jokaisesta teema-alueesta tehtiin tarvittavat analysoinnit ja yhteenvedot. Haastattelujen tuloksia käsitellään yhdessä kyselytuloksien analysoinnissa. Tutkimustulokset sisältävät haastattelujen avulla tärkeimmät esille tulevat asiat, joten kaikkia haastattelutuloksia ei tuoda esille opinnäytetyössä.

Tammikuussa 2017 Kajaanin ammattikorkeakoulussa Sieversin (2017) haastattelun mukaan, opiskeli yhteensä 125 kansainvälistä opiskelijaa, joista oli 99 tutkinto-opiskelijaa sekä 26 vaihto-opiskelijaa. Yhteensä 125:sta kansainvälisestä opiskelijasta 23 henkilöä vastasi kyselyyn eli kyselyn vastausprosentti jäi 18 prosenttiin. Kysely lähetettiin KAMOn sähköpostista kaikille kansainvälisille opiskelijoille kaksi kertaa sekä jaettiin Kajaanin ammattikorkeakoulun kansainväliset opiskelijat Facebook-sivuston kautta. Valitettavan usein opiskelijat jättivät lukematta koulun sisällä liikkuvia sähköposteja, jonka uskon vaikuttaneen kyselyyn vastanneiden määrään. Pyysin myös erikseen kv-tuutorin toiminnan kautta tuttavien kansainvälisiä opiskelijoita vastaamaan kyselyyn.

Kyselyyn vastanneista suurin ikäryhmä oli iältään 21 – 24-vuotaita (39 %) ja toiseksi suurin ryhmä oli nuorin ryhmä, iältään 20- tai alle 20-vuotaita (34 %). Pienin ikäryhmä kyselyyn vastanneista oli 30-vuotaita tai yli (8 %) ja toiseksi pienin ikäryhmä 25 – 29-vuotaita (17 %). Alla oleva taulukko (Taulukko 1) auttaa havainnollistamaan kyselyyn vastanneiden toteutunutta ikäjakaumaa.

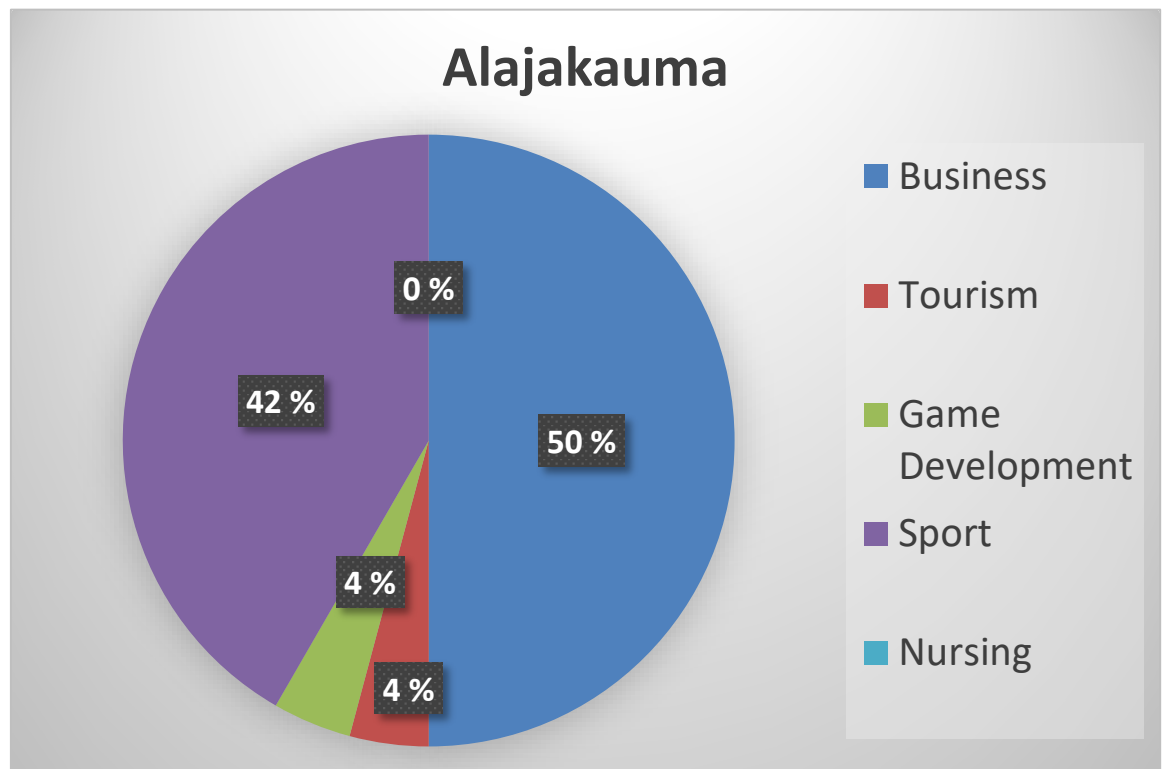
Taulukko 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

How old are you?	Answers	Percent
20 or under	8	35%
21 - 24	9	39%
25 - 29	4	17%
30 and over	2	9%
Total	23	100%

Kyselyyn vastanneiden kotimaat vaihtelivat laajasti. Vastanneet olivat kotoisin Belgiasta, Englannista, Israelista, Iranista, Italiasta, Kanadasta, Kroatista, Kyprokselta, Malesiasta, Puolasta, Saksasta, Skotlannista, Turkista, Venäjältä ja Vietnamista.

Kyselyssä kartoitettiin kansainvälisten opiskelijoiden opiskelualoja, joita he opiskelevat Suomessa. Kuvio (Kuvio 1) auttaa havainnollistamaan kyselyyn vastanneiden alajakaumaa. Suurin osa vastanneista eli 12 henkilöä opiskeli liiketaloutta, liikunta-alaa opiskeli yhteensä 10 henkilöä, joista yksi (1) opiskeli myös matkailua ja vain yksi (1) opiskeli peliohjelmointia. Kukaan kyselyyn vastanneista ei opiskellut hoitoalaa. 11 henkilöä kyselyyn vastanneista oli EU:n sisäpuolelta ja 12 EU:n ulkopuolelta. EU:n sisäpuolelta tulevien opiskelualat jakautuivat seuraavasti: liikunta-alaa opiskeli viisi (5) henkilöä, joista yksi (1) opiskeli myös matkailua, peli-ohjelmointia opiskeli yksi (1) ja liiketaloutta viisi (5) henkilöä. EU:n ulkopuolelta tulevista kukaan ei opiskellut matkailua eikä peli-ohjelmointia, liikunta-alaa opiskeli viisi (5) henkilöä ja liiketaloutta seitsemän (7). Kyselyyn vastanneiden vähäisen määrän vuoksi, on mahdotonta arvioida luotettavasti vaikuttaako opiskelijan kotimaa taikka EU:n sisä- tai ulkopuolelta tuleminen opintojen pituuteen Suomessa. Alla kaavio kyselyyn vastanneiden kansainvälisten opiskelijoiden alajakaumasta.

Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden alajakauma



Pyöristettynä 35 prosenttia vastanneista kertoi suorittavansa koko tutkinnon KAMK:ssa, sekä 35 prosenttia vastasi opiskelevansa vain yhden lukukauden vaihto-opiskelijana. Kyselyn tulosten perusteella voidaan olettaa, että suurin osa KAMKiin saapuvista kansainvälisistä opiskelijoista, opiskelee vaihto-opiskelijana. Alla oleva taulukko (Taulukko 2) auttaa havainnollistamaan kyselyyn vastanneiden oleskeluaikaa Suomessa.

Taulukko 2. Kuinka kauan kyselyyn vastanneet opiskelevat Suomessa

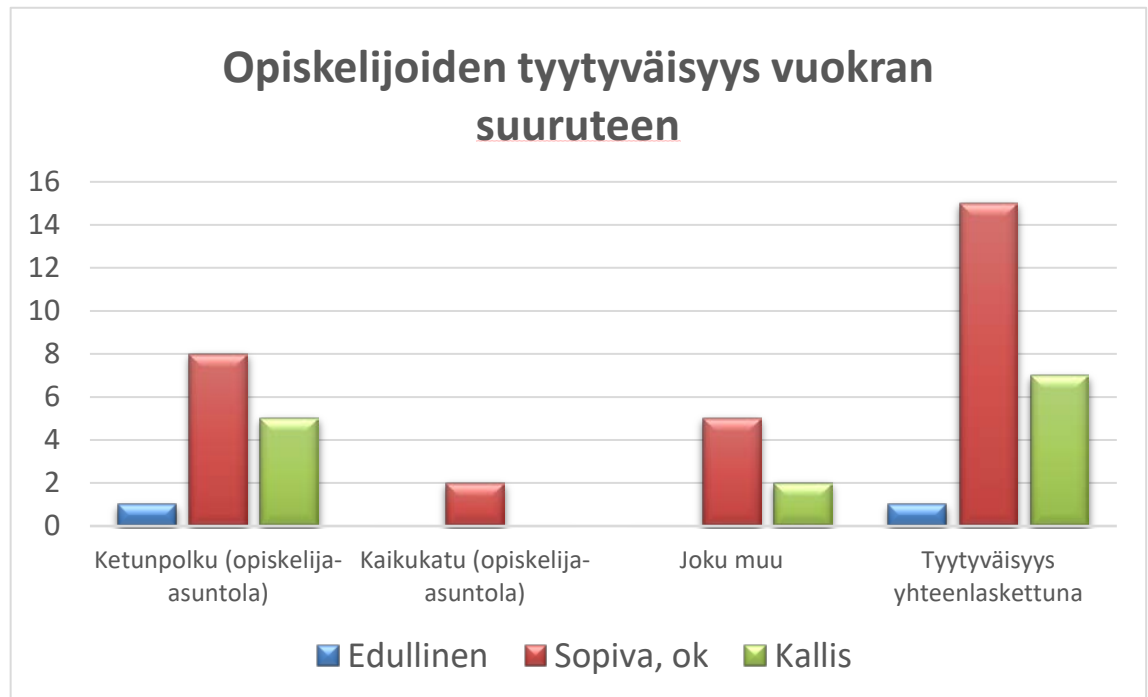
How long do you stay in Finland?	Answers	Percent
Less than one semester	1	4%
One semester (autumn or spring)	8	35%
Whole academic years or more	6	26%
Whole degree (usually 3,5 years)	8	35%
Total	23	100%

Kyselyn avulla oli tarkoitus kartoittaa kansainvälisten opiskelijoiden kohtaamia ongelmatilanteita, mutta kartoitimme myös heidän kokemuksiaan kv-tuutoreiden toiminnasta. Kyselyyn vastanneista suurin osa koki kansainvälisen tuutorin vastaanoton tarpeellisenä ja miellyttävänä. Osa kuitenkin koki kv-tuutorin vastaanoton puutteellisenä, johon voi liittyä useat tekijät kuten tuutorin toiminta, kommunikointi haasteet sekä kansainvälisen opiskelijan väsymys matkustamisen vuoksi. 23:sta vastaajasta kaksi (2) kertoi, ettei ollut saanut etukäteen tietoa, että kansainvälinen tuutori on heitä vastassa Kajaanissa, joko linja-auto tai juna-asemalla tai heidän uudella asunnolla.

7.1 Asuminen Kajaanissa

Suurin osa eli 14 henkilöä (60 %) kyselyyn vastanneista asui Ketunpolulla opiskelija-asunnoissa, kaksi (8 %) henkilöä asui Kaikukadulla opiskelija-asunnossa ja seitsemän (30 %) ilmoitti asuvansa jossakin muualla. Alla oleva kuvio (Kuvio 3) osoittaa tarkemmin kyselyyn vastanneiden tyytyväisyyden asunnon vuokraan suuruuteen ja asunnon paikkaan nähden. Asuinpaikasta huolimatta suurin osa, eli 15 (65 %) henkilöä koki asunnon vuokran olevan kohtuullinen, yhden (4 %) henkilön mielestä vuokran suuruus oli edullinen ja seitsemän (30 %) koki vuokran suuruuden kalliiksi asuntoon nähden. Osa Kajaanin Pietarin tarjoamista asunnoista on kalustettuja ja osa kalustamattomia, joista opiskelijat tarvitsevat tiedon etukäteen.

Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden tyytyväisyys vuokran suuruuteen



Vain muutama opiskelija kertoi kohdanneen ongelmia Kajaanin Pietarin vuokra-asunnossa vuokranantajan kanssa. Tarkempia tietoja vastanneiden kohtaamista ongelmista ei tuoda esille opinnäytetyössä, sillä niiden käsitteleminen ei ole oleellista opinnäytetyön kannalta vaan niihin ratkaisujen löytäminen, jotka tuodaan esille oppaassa.

11 opiskelijaa kertoi maksavansa asunnon vuokran nettipankissa, yksi maksoi vuokran ystävän kautta asuessaan yhteisessä asunnossa, ja loput 11 kertoi maksavansa vuokran suoraan pankissa asioiden. Vain neljä vastanneista koki vuokran maksun haastavaksi. Yksi opiskelija toi ilmi, ettei hänelle kerrottu, kuinka vuokranmaksu voidaan suorittaa Suomessa, johon hän olisi tarvinnut apua. Ensimmäisen lukuvuoden jälkeen pankissa hänelle neuvottiin helppo vuokranmaksu tapa, jolloin vuokramaksu voidaan veloittaa kuukausittain automaattisesti tililtä. Tällöin opiskelijan ei tarvinnut enää huolehtia vuokranmaksusta. Kokonaisuudessaan vuokranmaksun suhteen kyselyyn vastanneilla ei ollut ylitsepääsmättömiä haasteita.

Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden vuokranmaksun tapa

How do you pay your rent?	Answers	Percent
At the bank with ATM	3	13%
At online bank	11	48%
At the bank on a counter	7	30%
Other way	2	9%
Total	23	100%

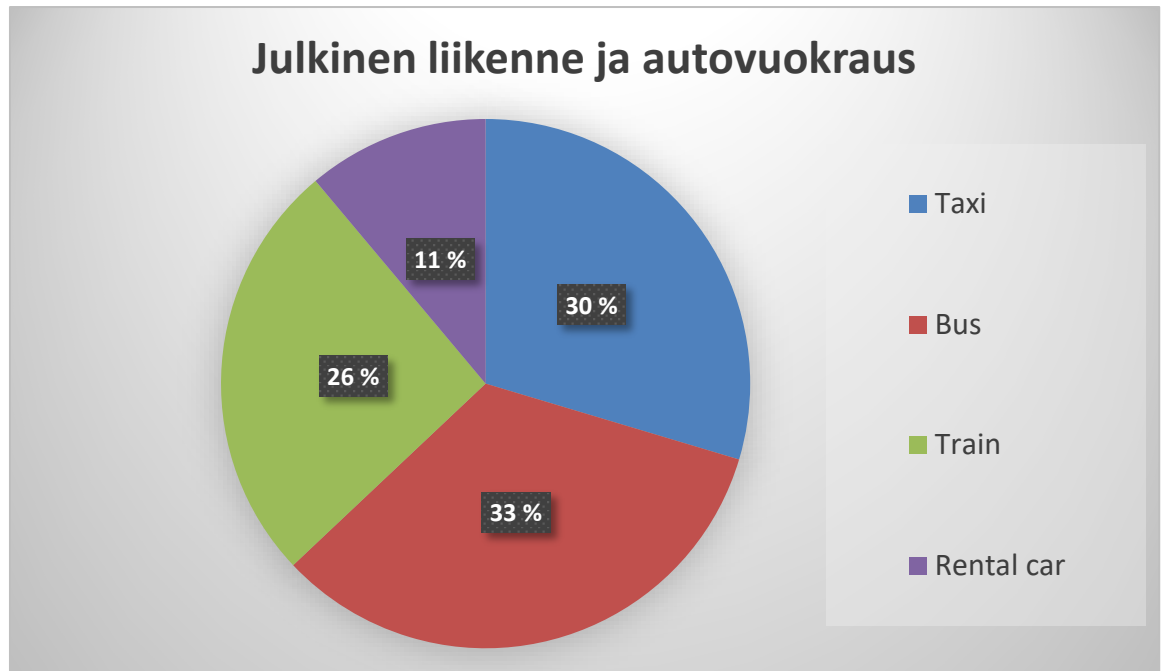
Kyselyn avulla oli myös tarkoitus selvittää: kuinka moni on avannut suomalaisen pankkitilin, valitettavasti tämä kysymys oli ymmärretty väärin, jolloin vastauksien perusteella on mahdotonta analysoida, kuinka moni kyselyyn vastanneista kansainvälisistä opiskelijoista on oikeasti avannut suomalaisen pankkitilin. Usea oli vastannut tähän kysymykseen missä suomalaisessa pankissa he asioivat, vaikka kysymyksellä oli tarkoitus kerätä tietoa, jos kansainvälinen opiskelija on avannut suomalaisen pankkitilin.

7.2 Julkinen liikenne ja asiointi

Kyselyyn vastanneista suurin osa on käyttänyt julkista liikennettä monipuolisesti. Alla oleva kuvio (Kuvio 3) havainnollistaa linja-auton (33 %) ja taksin (30 %) olevan yleisimmin hyödynnetyt kulkuvälineet Suomessa. Vastanneista kuitenkin vain kuusi (11 %) on hyödyntänyt myös autonvuokraus mahdollisuuksia.

Kansainvälisistä opiskelijoista julkisia kulkuneuvoja käyttäessä vain seitsemän henkilöä (30 %) kertoi kamppailleensa kielimuurin kanssa, kolme (13 %) koki lipun ostamisen haastavaksi, vain yksi (4 %) koki istumapaikan löytämisen haastavaksi ja neljä (17 %) koki tiedon ja aikataulujen löytämisen haastavaksi.

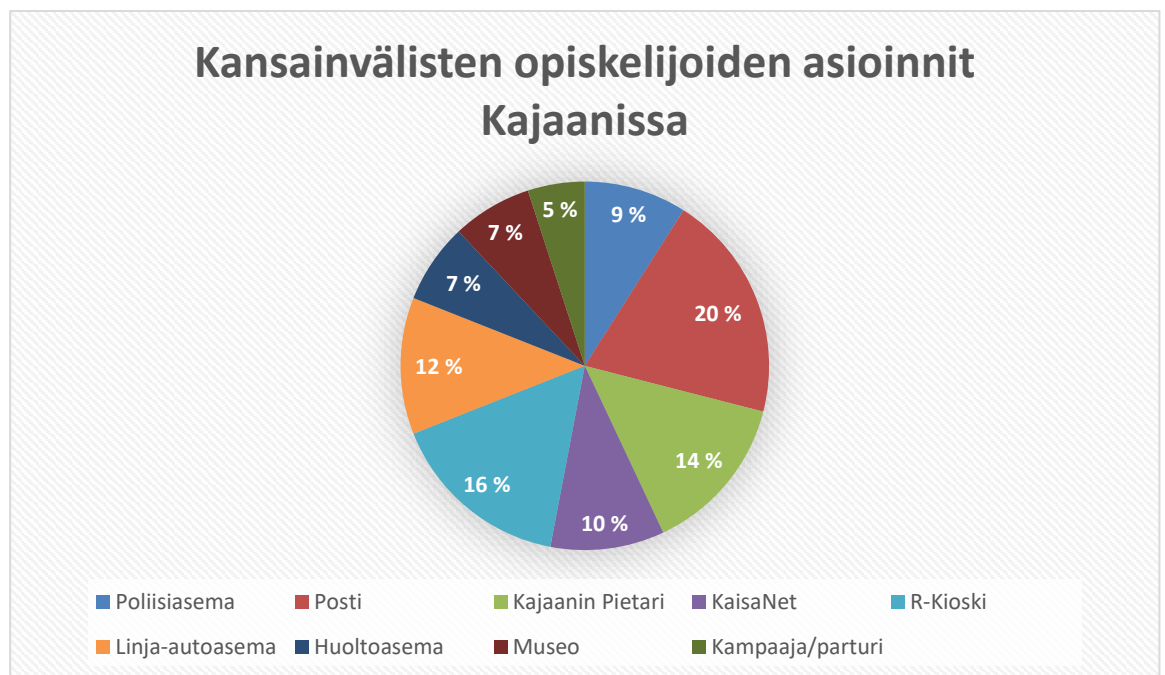
Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden julkisten liikennevälineiden käyttö



Kartoitin kyselyllä missä virastoissa tai liikkeissä kansainväliset opiskelijat ovat asioineet. Yksi (1) kyselyyn vastanneista ei vastannut tähän kyselyn osioon ollenkaan. 9 henkilöä (40 %) on asioinut poliisiasemalla, 20 henkilöä (90 %) postissa, 14 henkilöä (63 %) on asioinut Kajaanin Pietarin toimistolla, 10 henkilöä (45 %) on asioinut KaisaNetissä joko internet yhteyden tai puhelinliittymän vuoksi, 16 henkilöä (72%) on asioinut R-Kioskilla, 12 henkilöä (54 %) matkahuollossa eli linja-autoasemalla.

Alla olevasta kuviosta voidaan havainnoida, miten kansainvälisten opiskelijoiden asiointi jakautuu Kajaanissa. Postissa asiointi (20 %) on huomattavasti yleisin paikka asioida, jonka jälkeen toiseksi yleisin asiointi paikka on R-kioski (16%) ja kolmantena Kajaanin Pietarin toimisto (14%).

Kuvio 4. Kansainvälisten opiskelijoiden asiointi kohteiden jakautuminen Kajaanissa



Tutkimuksen mukaan virastoissa yleisimmät haasteet ilmenivät kielimuurina asioidessa. Sähköisten tietojen kuten aikataulujen löytäminen oli yksi useimmin esille nousseista haasteista. Esimerkiksi paikallisliikenteen aikataulut löytyvät sähköisesti vain suomeksi ja englanniksi tietoa löytyy vain vähän.

8 YHTEENVETO

Haastattelujen perusteella saatiin vahvistusta, että kansainvälisille opiskelijoille suunnasta oppaasta olisi hyötyä etenkin heidän ensimmäisillä viikoilla Kajaanissa asuessaan. Haastatteluun kutsuttiin yhteensä viisi (5) alkukyselyyn vastannutta henkilöä, mutta valittavasti vain neljä (4) saapui paikalle. Useista yhteydenotoista huolimatta, yksi haastateltava ei saapunut haastateltavaksi. Pääsääntöisesti kansainväliset opiskelijat kokevat selviytyvänsä hyvin arkisten asioiden hoitamisessa Suomessa ja Kajaanissa. Kuitenkin osa virastojen käytänteistä sekä puhuttu ja kirjoitettu kieli tuottavat haasteita.

Haastattelun avulla syvennyttiin alkukyselyn kysymyksiin sekä pyrittiin tuomaan esille uusia haasteita ja näkökulmia, joita ei kyselyn avulla selvitetty. Etenkin oppaan suunnittelua varten haastattelut antoivat paljon kehitysideoita. Kansainväliset opiskelijat kaipasivat etenkin Englanti-Suomi sanastoa asioidessaan vahtimestarien kanssa. Yleisimmät ongelmat esiintyivät etenkin silloin, kun kansainväliset opiskelijat ottivat yhtyettä vahtimestariin esimerkiksi rikkoutuneen laitteen vuoksi. Useat vahtimestarit eivät hallitse sujuvaa englanninkielentaitoa, jolloin kansainväliset opiskelijat kohtaavat väistämättä haasteita heidän kanssa asioidessaan.

Asiointi virastoissa ei ole pääsääntöisesti tuottanut kansainvälisille opiskelijoille haasteita. Kuitenkin tutkinto-opiskelija kaipasi tietoa ja neuvoja suomalaisen pankkitilin avaamiseen haastattelun perusteella. Kyselyllä kartoitettiin, kuinka moni kansainvälinen opiskelija on avannut pankkitilin Suomessa, mutta valitettavasti kysymys oli ymmärretty väärin. Kyselyn avulla ei saatu selvitettyä, kuinka moni kyselyyn vastannut kansainvälinen opiskelija on oikeasti avannut suomalaisen pankkitilin. Tästä huolimatta kaikki haastateltavat näkivät tarpeelliseksi, että oppaassa tuodaan esille pankissa asiointiin liittyviä käytänteitä vuokranmaksusta pankkitilin avaamiseen.

Ketunpolun opiskelija-asuntojen vuokraan kuuluu kiinteä internetyhteys, joka on Kajaanin Pietarin uusin investointi syksyille 2017. Osa haastateltavista kertoi tämän internetyhteyden olevan erittäin hidas, minkä takia he ovat hankkineet omat internetyhteydet. Haastateltavat toivoivat, että he saisivat etukäteen tiedon mahdollisesta asuntoon kuuluvasta internetyhteydestä sekä suomalaisen puhelinnumeron hankinnasta. Yksi haastateltavista koki erittäin tarpeelliseksi, että kansainvälisille opiskelijoille tulee tiedottaa, onko heille varatuissa asunnoissa kalusteita vai ei. Haastateltavan usea luokkakaveri kokee myös tämän asian erittäin tärkeäksi.

Kuten aikaisemmin kyselytuloksissa mainittiin, erilaiset haasteet esiintyvät tiedonkeruu vaiheessa, sillä suurin osa tarvittavista tiedoista löytyy vain suomenkielellä niin internetistä kuin painetuista materiaaleista. Etenkin näihin asioihin oppaan avulla pyritään tuomaan helpotusta ja ratkaisuja. Oppaan suunnittelua ja toteutusta varten haastattelut toimivat erityisen tärkeässä roolissa.

Kansainvälisen opiskelijan saapuessa Suomeen, hänen ensimmäinen kontakti KAMKssa on kv-tuutori. Kyselyn perusteella he kokivat tuutoreiden vastaanoton pääsääntöisesti toimivaksi ja tarpeelliseksi käytännöksi. Vastaanoton laatuun voi vaikuttaa niin opiskelijan kuin tuutorinkin toiminta, sillä tuutorit toimivat heidän kv-tuutori koulutuksen, omien kokemusten sekä tieto- ja taitoperustan mukaan. Ensimmäisellä viikolla kv-tuutorit toteuttavat kansainvälisille opiskelijoille kaupunkikierroksen Kajaanissa, esitellen etenkin heille oleelliset liikkeet ja virastot. Ennen kaupunkikierrosta opiskelijat ovat todennäköisesti jo tutustuneet kaupunkiin, joko tuutorin tai muiden kansainvälisten opiskelijoiden kanssa.

Jokaiseen kansainvälisen opiskelijan uuteen asiakaspalvelukokemukseen Kajaanissa, kulttuurista ja lähtökohdista riippumatta kuuluu jännitystä ja alkukankeutta. He asioivat mahdollisesti ensimmäisiä kertoja suomalaisten asiakaspalvelijoiden kanssa, suomalaisessa palvelukulttuurissa. Oppaan avulla kansainväliset opiskelijat voivat löytää helpotusta ja vinkkejä näihin tilanteisiin, tutustamalla oppaan sisältöön ja juuri heidän tarvitsemiinsa tietoihin.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tutkimuksen kohteeksi valikoitui Kajaanin ammattikorkeakoulussa opiskelevien kansainvälisten opiskelijoiden suurimmat haasteet asioidessaan ja asuessaan Suomessa, koulumaailman ulkopuolella. Pohdinnassa työn vaiheet ja tutkimuksen päätulokset vedetään yhteen ja niitä käsitellään kriittisesti, huomioiden niihin vaikuttaneet tekijät. Opinnäytetyö sai alkunsa kv-tuutoriorani myötä, jonka aikana useat samat ongelmallanteet ovat nousseet esille kansainvälisten opiskelijoiden keskuudessa. Jokainen kv-tuutoritoimii eri tavalla oman tietoperustan ja käytäntöjen myötä, vaikka jokaiselle pyritään antamaan samanlainen kv-tuutori koulutus. Opinnäytetyön avulla tähän oli tarkoitus tuoda helpotusta ja yhtenäistä linjausta, joka edelleen auttaa kansainvälisiä opiskelijoita tuotoireiden yhtenäisen informaation myötä.

Oppaan suurimpina teorioina hyödynnettiin palvelumuotoilua ja tuotekehitystä. Keskityin eniten oppaan sisällön tuottamiseen palvelumuotoilun keinoin sekä oppaan visuaalisuuteen ja yksinkertaisuuteen. Aluksi palvelumuotoilun teorian hyödyntäminen tutkimuksen suunnittelussa tuntui haastavalta, sillä en aluksi ymmärtänyt miten tämä teoriapohja tulisi kirjoittaa huomioiden opinnäytetyön tarkoitus. Tuotekehityksen ja palvelupolon teorit nousivat esille oppaan rakenteessa, asettelussa ja visuaalisuudessa.

Johdannossa esittelin opinnäytetyön tarkoituksen tavoitteineen ja toimeksiantajan toimintatavat. Yhteistyössä KAMOn kanssa suunniteltiin kyselylomakkeen kysymyksiä sekä haastattelujen painopisteitä. Kvantitatiivisen kyselyn toteuttaminen oli selvää heti opinnäytetyön alusta lähtien, mutta opinnäytetyön edetessä päätimme toteuttaa myös teemahaastattelun viidelle kyselyyn vastanneelle kansainväliselle opiskelijalle, tutkimusongelmaan syventymiseksi. Tutkimusongelmasta minulla oli jo entuudestaan tietoa, mutta opinnäytetyöprosessin avulla, päätimme toteuttaa kyselyn sekä teemahaastattelun. Haastattelukutsut sovittiin sähköpostitse, jolloin kaikki viisi haastateltavaa suostui haastateltavaksi ja haastatteluajat sovittiin. Yksi haastateltava ei kuitenkaan saapunut paikalle yhteydenotoista huolimatta. Tutkimusongelmien selvittämisessä hyödynsin omaa kokemusta kv-tuutoroinnista sekä tutkimusmenetelmien ja palvelumuotoilun teoriasta. Taustoitettavana teorianä hyödynsin kulttuurillista teoriaa.

Tiedonkeruu menetelmänä hyödynsin Questback-ohjelmistoa, joka soveltuu erinomaisesti kvantitatiivisten eli määrällisten kyselyiden luomiseen ja suurien vastausmäärien analysointiin. Myös erilaiset, suppeammat kyselyt on mahdollista toteuttaa kyseisellä kyselyohjelmistolla. KAMK:ssa käytettävä kyselyohjelmisto vaihtui vuoden vaihteessa

Questback-ohjelmistoon, jolloin en saanut opastusta opettajilta ohjelmiston käyttöön. Ohjelmiston käyttö oli melko selkeää ja helppoa, joten opettelin ohjelmiston käytön itsenäisesti. Muutamia teknisiä ongelmia esiintyi kyselyn luomisessa, jotka johtuivat itse ohjelmiston ominaisuuksista ja ohjelmointivirheistä.

Kyselyn kysymysten muotoiluun liittyi haasteita, sillä kyselyn avulla tuli kysyä olennaisia kysymyksiä päämäärän saavuttamiseksi. Kysymysten tuli olla täsmällisiä ja helposti ymmärrettäviä. Kävin kysymykset läpi KAMOn kansainvälisistä asioista vastaavan kanssa ennen kyselyn julkaisemista. Esitin myös tarkentavia kysymyksiä KAMKn kv-asioista vastaavalle Sieversille, muun muassa kansainvälisten opiskelijoiden vaihto-opiskelu prosessiin liittyen sekä oleskelulupiin liittyvistä asioista. Haastattelun avulla syvennyttiin tutkimusongelmaan ja esille nousi uusia hyviä ideoita oppaan sisältöä varten, joita en ollut ennen haastattelua tarkemmin ajatellut. Erityisesti yksi haastateltavista kertoi erittäin paljon omia sekä ystäviensä näkökulmia ja oli valmistautunut haastatteluun etukäteen.

Opinnäytetyön viimeistelyyn meni odotettua pidempään muiden opintojen takia, sillä opintoni poikkesivat muiden luokkatovereideni opinnoista niin syksystä 2016 syksyyn 2017. Opinnäytetyön viimeistelyn venyttäminen oli järkevää sekä oman jaksamisen, että opinnäytetyön laadun varmistamisen kannalta. Opinnäytetyön työllistävin vaihe oli itse opinnäytetyön kirjoittaminen. Opinnäytetyön kirjallisen osuuden kirjoitin alustavasti kesällä ja syksyn edetessä opinnäytetyön ohjaavan opettajan kehitysideoiden jälkeen, viimeistelin opinnäytetyön. Teorian kirjoittamisen kehitysideat painottuivat opinnäytetyön jäsentelyyn ja painotuksiin sekä erityisesti teoriapohjan kirjoittamiseen.

Oppaan suunnittelu, tiedon keruu ja sen toteutus etenivät nopeasti, sillä oppaan toteuttaminen oli palkitsevaa. Oppaan työstäminen oli mielenkiintoista, sillä visualisuus on aina kiinnostanut minua. Asioiden tiivistäminen käsikirjaan tuotti omat haasteensa, sillä käsikirjasta tuli tehdä lyhyt mutta informatiivisesti laaja. Oma tuutoriura antoi vahvan suunnan, mitkä asiat olivat tarpeellisia ja mitä halusin viedä oppaaseen. Opasta en kuitenkaan voinut toteuttaa pelkästään omien kokemusten myötä, vaan opinnäytetyön tutkimusmenetelmien avulla kartoitettiin tarvittavaa tietoa ja haastattelun avulla niihin syvennyttiin. Tutkimusongelmien selvittämisen jälkeen, tuloksia analysoitiin ja tarpeelliset tiedot vietiin oppaaseen.

Kyselyn avulla saadut tulokset vastasivat pääsääntöisesti odotuksiani. Muun muassa kyselyn avulla oli tarkoitus kartoittaa, kuinka moni kansainvälinen opiskelija on avannut suomalaisen pankkitilin. Valitettavasti tämä kysymys oli ymmärretty väärin, joka vähensi kyselyn luotettavuutta pankkiasioinnin suhteen. Haastattelut kuitenkin vahvistivat ennakko

päätelmiä, että oppaaseen tulee tuoda tietoa suomalaisen pankkitilin avaamisesta. Kokonaisuudessaan haastattelut syvensivät tietoa ja ymmärrystä tutkimusongelmiin odotetusti, tuoden myös uusia näkökulmia ja ideoita oppaan toteuttamiseen.

Opas toteutettiin Power Pointilla, jonka käyttäminen oli tuttua ja helppoa. Visuaalisen ilmeen suunnitteluun kului helposti aikaa, sillä ohjelmisto mahdollistaa useiden eri tyylien käytön toteutuksessa. Sisällysluettelot loin manuaalisesti oppaaseen, sillä sisällysluettelon luominen oli muutoin hankalaa Power Pointilla. Oppaan toteutuksessa olisin halunnut käyttää jotakin toista, enemmän ammattimaista ohjelmistoa, mutta aikataulu rajoitti uuden ohjelmiston opettelemista opinnäytetyön toteutuksessa. Yhteenvetona opinnäytetyö toteutettiin pitkällä aikavälillä, joka aiheutti motivaatio-ongelmia. Tästä huolimatta opinnäytetyö saatiin toteutettua kokonaisuudessaan hyvin.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Geert, R. 2017. SPSS – What is it? Viitattu 17.10.2017. <https://www.spss-tutorials.com/spss-what-is-it/>.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 1982. Teemahaastattelu. 5.painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 1994. Tilastolliset menetelmät. Perusteet. Porvoo. WSOY:n graafiset laitokset.

Jokinen, T. 1993. Helsinki: Tuotekehitys. Kolmas muuttumaton painos. Kyrrii Oy.

Kajaanin ammattikorkeakoulun kotisivut. Kotikansainvälistyminen. 2017. Viitattu 23.10.2017. <https://www.kamk.fi/fi/Opiskelijalle/Kansainvalisyys/Kotikansainvalistymisen->

KAMOn operatiivinen materiaali. 2017. International tutor training 2017.

Kananen, J. 2008. Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2011. Kvantti: kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kettunen, I. 2001. Muodon palapeli. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Komppula, R. & Boxberg, M. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Koski, J., Tuominen, S. & Kärkkäinen, I. 2004. Luovan ajattelun käsikirja: Kuinka ideat syntyvät. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Krökki, T. 2017. Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijakunta, kansainväliset asiat. Haastattelu 23.10.2017.

Martikainen, T. 2006. Ylirajainen kulttuuri: etnisyys Suomessa 2000-luvulla. Helsinki: Hakkapaino Oy.

Mertanen, V. 2007. Tietokirjoittajan käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Metsäaho, T. 2013. Työelämän toimivat tekstit. 1. Painos. Helsinki: Saarijärven Kirjapaino, Saarijärvi 2013.

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu, uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki Tammerprint Oy.

My Fonts Inc. 2017. Steve Matteson. https://www.myfonts.com/person/Steve_Matteson/ Viitattu 29.10.2017

Nieminen, M. 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Tallinna: AS Pakett.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017 Yhteistyössä maailman parasta: Suomalaisen korkeakoulutuksen ja tutkimuksen kansainvälisyyden edistämisen linjaukset 2017 – 2025. Viitattu 23.10.2017. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79438/okm11.pdf?sequence=3>.

Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja. 2017:11. Yhteistyössä maailman parasta: Suomalaisen korkeakoulutuksen ja tutkimuksen kansainvälisyyden edistämisen linjaukset 2017 – 2025. Viitattu 23.10.2017. <http://minedu.fi/documents/1410845/4154572/YMP-fi-net.pdf/1c25633b-069f-4969-bdda-16566b410a84>.

Opiskelijakunta KAMO. Kajaanin ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan kotisivut. Viitattu 22.9.2017. <https://www.opiskelijakuntakamo.fi/>

Opiskelijakunta KAMOn säännöt. 2017. Viitattu 17.10.2017. http://www.opiskelijakuntakamo.fi/kamo/OPIKELIJAKUNNAN_SAANNOT.pdf

PowerPoint 2016. Pikaopas. Viitattu 26.10.2017. <https://support.office.com/fi-fi/article/PowerPoint-2016-pikaopas-422250F8-5721-4CEA-92CC-202FA7B89617>

Patton, M. 1987. How to use qualitative methods in evaluation. Sage publications India Pvt. Ltd.

Pitkänen, P. 1997. Näkökulmia monikulttuuriseen Suomeen. Helsinki: Oy Edita Ab.

- Rauhala, L. 2005 Ihminen kulttuurissa – kulttuuri ihmisessä. Helsinki: Yliopistopaino.
- Ruusuvuori, J., Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Sievers, K. 2017. Kajaanin ammattikorkeakoulun Kv-suunnittelija. Haastattelu kevät 2017.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Uimonen, T. 2003. Taitoa tekijälle tehoa teksteihin opas tiedottavaan kirjoittamiseen. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Ylikoski, J. 2011. Unohtuiko asiakas? Toinen, uudistettu panos. Keuruu: Otava Kirjapaino Oy.

..

LIITTEET

1. Kvantitatiivinen kysely Qusetback Essentials-ohjelmistolla
2. Teemahaastattelutaulukko

COMMON CHALLENGES OF INTERNATIONAL STUDENTS IN KAJAANI

This questionnaire is made for you international students!

We like to help you to settle down and solve your common challenges what international students usually face outside of the school life in Kajaani and Finland.

Questionnaire

With this questionnaire we survey challenges and common problems what international students face while living and running errands in Finland. With your answers we make a written manual to help next international students who come to Kajaani and to KAMK.

This questionnaire doesn't include how things are handled inside our school.

Basic questions

Pick one answer per question.

*(Questions with * sign are necessary to answer)*

1) * How long do you stay in Finland?

- ☐ Less than one semester
- ☐ One semester (autumn or spring)
- ☐ Whole academic year or more
- ☐ Whole degree (usually 3,5 years)

2) * What do you study at KAMK in Kajaani? (Pick as many you need)

- ☐ Business
- ☐ Bachelor of hospitality management, Tourism
- ☐ Game development
- ☐ Sport and leisure management
- ☐ Nursing

4/20/2017

QuestBack

3) * How old are you?

- ☐ 20 or under ☐ 21 - 24 ☐ 25 - 29 ☐ 30 and over

4) * Where are you from?

- ☐ Inside of the European Union
☐ Outside of the European Union

5) Country where are you from[Next >>](#)

20 % completed

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.

4/20/2017

QuestBack

PREVIEW

COMMON CHALLENGES OF INTERNATIONAL STUDENTS IN KAJAANI

LIVING IN FINLAND

In this part we would like to know where do you live in Kajaani while studying at KAMK, what do you think about your rent and how do you pay it.

If you have Finnish bank account in, please tell more.

Pick one answer per question

6) * Where do you live in Finland?

- ☐ Ketunpolku (Student dormitory)
- ☐ Kaikukatu (Student dormitory)
- ☐ Kaikukatu (one room-flat)
- ☐ Tornitie (one room-flat)
- ☐ Other, where?

7) * Do you think rent amount is convenient?

- ☐ Cheap
- ☐ Convenient, okay
- ☐ Expensive

8) * Have you had problems with your landlord (who offers your apartment e.g. Kajaanin Pietari)?

Yes, what?

No. Comments?

9) * How do you pay your rent?

- ☐ At the bank with ATM
- ☐ At online bank

4/20/2017

QuestBack

- ☐ At the bank on a counter
- ☐ Other way, how?

10) * Do you have difficulties with paying rent?

- ☐ No
- ☐ Yes, what?

FINNISH BANK ACCOUNT

If you have Finnish bank account, please tell what bank do you use. If you have had any problems with opening your account or something else, please write it here.

Banks in Kajaani are:

- Kainuun Osuuspankki
- Säästöpankki Optia
- Nordea
- Danske Bank
- S-Pankki

11) If you have Finnish bank account

Bank I use

Difficulties what I had

12) Any other comments about this pages questions

Next >>

40 % completed

4/20/2017

QuestBack

PREVIEW

COMMON CHALLENGES OF INTERNATIONAL STUDENTS IN KAJAANI

International tutor welcoming

KAMO offers tutor services for students and international tutor service for international students. When international students arrive to Finland, our tutors will warmly welcome international students to Kajaani and meet students on bus or train station and also show to you your new apartment.

13) * Did you got information that International tutor will be waiting for you when you arrive to Kajaani?

☐ Yes

☐ No

14) Do you think tutor welcoming was helpful? (Picked you up from bus or train station, introduced your apartment to you etc.)

Yes, how?

No, how?

15) * Rate tutor welcoming



16) Greetings to tutors or other comments

4/20/2017

QuestBack

Next >>

60 % completed

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.

4/20/2017

QuestBack

PREVIEW

COMMON CHALLENGES OF INTERNATIONAL STUDENTS IN KAJAANI

TRAVELLING IN FINLAND

In this part we like to know, which vehicles have you use and what problems did you have while travelling with them.

Pick as many answers you need per question.

17) * Choose what vehicles have you used

- ☐ Taxi
- ☐ Bus
- ☐ Train
- ☐ Rental car
- ☐ I haven't used any of these in Finland
- ☐ Other, what?

18) What problems did you have with using these vehicles?

- ☐ Language barrier
- ☐ Difficult to buy a ticket
- ☐ Difficult to find your seat
- ☐ Staff wasn't helpful
- ☐ Difficult to find information, timetables etc.
- ☐ Something else, what?

Running errands

In this part we like to know, which offices, shops and other places you have visited and ran you errands.

4/20/2017

QuestBack

Pick as many answers you need per question.

19) Where have you ran errands?

- ☐ Police station
- ☐ Post office
- ☐ Kajaanin Pietari (company who offer student dormitories)
- ☐ KaisaNet (example, for internet/phone operator)
- ☐ R-kioski (example, for phone operator)
- ☐ Bus station
- ☐ Barber/hair dresser
- ☐ Grocery stores (Lidl, Prisma, S-market, etc)
- ☐ Gas stations
- ☐ Musems
- ☐ Somewhere else, where?

20) Which banks have you used in Kajaani?

- ☐ Osuuspankki
- ☐ Danske Bank
- ☐ Säästöpankki Optia
- ☐ S-Pankki
- ☐ Nordea
- ☐ Somewhere else, where?

21) What problems did you face on previous answered places?

- ☐ Language barrier
- ☐ Staff wasn't helpful
- ☐ Difficult to find information, timetables etc.
- ☐ Something else, what?

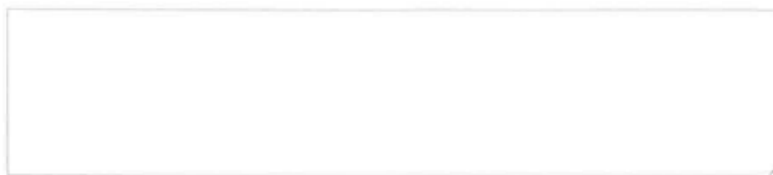
22) Please tell more any other challenges you have faced in Kajaani and in Finland

<https://web2.questback.com/Quests/QuestDesigner/PreviewPage.aspx?QuestID=4929784&sid=w03w2BPYG2&PPK=mtbiol1ynf>

2/3

4/20/2017

QuestBack



Next >>

80 % completed

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.

4/20/2017

QuestBack

PREVIEW

COMMON CHALLENGES OF INTERNATIONAL STUDENTS IN KAJAANI

23) Comments about this survey

Last page, but before that...

This questionnaire is survey for common challenges.

I would like to pick 5 persons for further interview to get deeper with these challenges.
If you are willing to come for short interview, please give your e-mail and I will contact you.

Interview will take around 15 minutes depending how much you would like to tell.

24) Please give your details

Name

E-mail

Your class (e.g. AMA14)

[Send](#)

100 % completed

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.

Main problem	Main categories of phenomenon	Theme areas	Questions	Continues	Continues
What challenges and problems international students face while living and running errands in Finland?	Challenges with apartment and living in Finland	Paying rent, online bank at hometown, online bank in Finland	Do you have online bank account in your own country?	What problems have you faced with it in Finland?	How do you think we (international tutors/student union) or someone should do that it won't be so difficult for international students? Why?
		Apartment. Facilities in Apartment & cleaning lady if you live in Ketunpolku	Are you satisfied with your apartment in Finland?	What problems have you faced with your apartment in Finland?	How do you think we (international tutors/student union) or someone should do that it won't be so difficult for international students? Why?
		Landlord. Janitor, lost key if you live in Ketunpolku.	Have you had reason to contact your landlord?	Could you tell more (if necessary)?	How do you think we (international tutors/student union) or someone should do that it won't be so difficult for international students? Why?
	Running errands at offices and grocery stores	Running errands at Bank, Finnish bank account, running errands at the bank counter	Do you have Finnish bank account, what bank?	What problems have you faced with opening bank account Finland?	How do you think we (international tutors/student union) or someone should do that it won't be so difficult for international students? Why?
		Shopping daily items, grocery stores, internet connection, phone operator	What problems have you faced while shopping?	Why?	How do you think we (international tutors/student union) or someone should do that it won't be so difficult for international students? Why?
		Public transportation, bus, train, rental car, airpalen, taxi	Do you use public transportation in Kajaani or in Finland?		How do you think we (international tutors/student union) or someone should do that it won't be so difficult for international students? Why?